

**SIKAP PENGGUNA GO-JEK MENGENAI LAYANAN GO-RIDE
DALAM APLIKASI BARU GO-JEK**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Angel Yuliana Sabina Tena Uak

1423015119

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

SKRIPSI

**SIKAP PENGGUNA GO-JEK MENGENAI LAYANAN GO-RIDE
DALAM APLIKASI BARU GO-JEK**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh :

Angel Yuliana Sabina Tena Uak

1423015125

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Angel Yuliana Sabina Tena Uak

NRP : 1423015119

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Sikap Pengguna GO-JEK Mengenai Layanan Fitur GO-RIDE Dalam Aplikasi Baru GO-JEK.

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 8 Juli 2019

Penulis



Angel Yuliana Sabina Tena Uak

NRP. 1423015119

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**SIKAP PENGGUNA GO-JEK MENGENAI LAYANAN FITUR
GO-RIDE DALAM APLIKASI BARU GO-JEK**

Oleh :

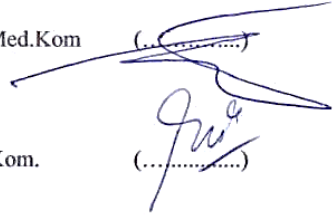
Angel Yuliana Sabina Tena Uak

NRP. 1423015119

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Anastasia Y.W., S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142.09.0634

Pembimbing II : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.15.0857



Surabaya, 8 Juli 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Senin, 8 Juli 2019

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,



Dewan Penguji:

1. Ketua : Theresia Intan Putri H., S.Sos.,M.I.Kom. (.....)
NIK. 142.10.0651
2. Sekretaris : Anastasia Y.W., S.Sos., M.Med.Kom (.....)
NIK. 142.09.0634
3. Anggota : Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. (.....)
NIK. 142.10.0659
4. Anggota : Akhsaniyah,S.Sos.,M.Med.Kom. (.....)
NIK. 142.15.0857

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Angel Yuliana Sabina Tena Uak

NRP : 1423015119

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **Sikap Pengguna GO-JEK Mengenai Layanan Fitur GO-RIDE
Dalam Aplikasi Baru GO-JEK.**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Juli 2019

Yang menyatakan,



Angel Yuliana Sabina Tena Uak

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tetap berusaha mengapai impian dan selalu disertai harapan serta doa kepada-NYA, maka hal yang tidak mungkin pun menjadi mungkin.”

Peneliti percaya segala sesuatu yang kita serahkan kepada Tuhan Yesus dan mengandalkan IA dalam segala hal yang kita lakukan pasti Tuhan turut bekerja sekalipun kita merasa tidak mampu menghadapinya. Meski banyak rintangan dalam pembuatan skripsi ini dan medan peneliti sering gagal tetapi Tuhan Yesus sanggup memulihkan. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta dukungan doa kepada peneliti. Tak lupa juga diperuntukkan kepada dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan tak lupa juga kepada sahabat dan teman-teman yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti maupun data-data pendukung yang digunakan peneliti untuk mengerjakan skripsi ini.

Surabaya, 8 Juli 2019

Angel Yuliana Sabina Tena Uak

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan peneliti diberikan kelancaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul SIKAP PENGGUNA GO-JEK MENGENAI LAYANAN GO-RIDE DALAM APLIKASI BARU GO-JEK. Skripsi ini diajukan sebagai sebagai salah satu persyaratan lulus dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Terselesainya skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Adapun bantuan yang diberikan berupa bimbingan dan dukungan, sehingga pengerjaan skripsi ini dapat berjalan lancar. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut di antaranya:

1. Kepada orang tua yang selalu mendukung, mendoakan, dan selalu mendengarkan keluh kesah sampai penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini.
2. Kepada Ibu Anastasia Y. W., S.Sos., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing pertama yang selalu menuntun dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan.
3. Kepada Ibu Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang selalu menuntun dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan.

4. Kepada Ratri Widyaningrum yang selalu mau mendengarkan keluhan kesah penulis dan selalu memberikan masukan kepada penulis serta mau bertukar pikiran sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada, Reta Dea Firmana yang selalu memberikan semangat serta dukungan pada saat penulis mulai mengerjakan skripsi ini.
6. Kepada seluruh teman – teman organisasi ormawa Badan Perwakilan Mahasiswa Universitas (BPMU) yang senantiasa selalu menemani dalam suka maupun duka terhadap proses dari perjalanan pembuatan skripsi ini.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Originalitas	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Dosen Penguji	iv
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Bagan.....	xvi
Abstrak	xvii
<i>Abstract</i>	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	7
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Batasan Masalah.....	8
I.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1. Kerangka Teori.....	10
II.1.1. Teori S-O-R	10
II.1.2. Sikap	11
II.1.3. Faktor Pembentuk Sikap	14

II.1.4. Kualitas Pelayanan	16
II.1.4 Fitur	17
II.1.5 Aplikasi	19
II.2. Nisabah Antar Konsep	19
II.3 Bagan Kerangka Konsep	21
BAB III. METODE PENELITIAN	22
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	22
III.2. Metode Penelitian	23
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
III.4. Definisi Konseptual	24
III.5. Definisi Operasional	24
III.6. Populasi dan Sampel	30
III.6.1. Populasi.....	30
III.6.2. Sampel	30
III.7. Teknik Penarikan Sampel	31
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	32
III.9. Teknik Validasi dan Reliabilitas	33
III.10. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	38
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
IV.3.1. Uji Validitas	42
IV.3.2. Uji Reliabilitas.....	44
IV.4. Hasil Penelitian.....	45
IV.4.1. Temuan Data dan Pembahasan.....	45
IV.4.2. Deskripsi Identitas Responden	45

IV.4.2.1. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
IV.4.2.2. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Usia	47
IV.4.2.3. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
IV.4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	48
IV.5. Pembahasan	75
IV.5.1. Deskripsi Variabel Sikap.....	75
IV.6. Tabulasi Silang Identitas Responden dengan Sikap	77
IV.6.1. Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Sikap	77
IV.6.2. Tabulasi Silang antara Usia dengan Sikap	79
IV.6.3. Tabulasi Silang antara Asal Sekolah dengan Sikap	80
BAB V. PENUTUP	82
V.1. Kesimpulan	82
V.2. Saran	83
V.2.1. Saran Praktis.....	83
V.2.2. Saran Akademis.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88
LAMPIRAN 1: Kuisisioner	88
LAMPIRAN 2: Validitas dan Reliabilitas.....	108
LAMPIRAN 3: Frekuensi.....	116
LAMPIRAN 4: Tabulasi Silang	130

DAFTAR TABEL

TABEL III.1 Jumlah Penduduk di Kota Surabaya Berdasarkan Umur	7
TABEL IV.1 Hasil Uji Validitas Komponen Kognitif	42
TABEL IV.2 Hasil Uji Validitas Komponen Afektif	43
TABEL IV.3 Hasil Uji Validitas Komponen Konatif.....	43
TABEL IV.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
TABEL IV.5 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	45
TABEL IV.6 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	47
TABEL IV.7 Deskripsi Identitas Respoden Berdasarkan Pekerjaan	48
TABEL IV.8 Frekuensi Tahap Kognitif Indikator Keragaman Fitur.....	49
TABEL IV.9 Frekuensi Tahap Kognitif Indikator Kualitas Fitur.....	51
TABEL IV.10 Frekuensi Tahap Kognitif Indikator Kepentingan Fitur.....	54
TABEL IV.11 Frekuensi Tahap Kognitif Indikator Kelengkapan Fitur	56
TABEL IV.12 Sikap Keseluruhan Pada Komponen Kognitif	58
TABEL IV.13 Frekuensi Tahap Afektif Indikator Keragaman Fitur.....	60
TABEL IV.14 Frekuensi Tahap Afektif Indikator Kualitas Fitur.....	62
TABEL IV.15 Frekuensi Tahap Afektif Indikator Kepentingan Fitur.....	64
TABEL IV.16 Frekuensi Tahap Afektif Indikator Kelengkapan Fitur	66
TABEL IV.17 Sikap Keseluruhan Pada Komponen Afektif	68
TABEL IV.18 Frekuensi Tahap Konatif Indikator Keragaman Fitur	69
TABEL IV.19 Frekuensi Tahap Konatif Indikator Keragaman Fitur	71
TABEL IV. 20 Frekuensi Tahap Konatif Indikator Kualitas Fitur	73
TABEL IV. 21 Frekuensi Tahap Konatif Indikator Kepentingan Fitur	72
TABEL IV. 22 Frekuensi Tahap Konatif Indikator Kelengkapan Fitur	74
TABEL IV.23 Sikap Keseluruhan Pada Komponen Konatif.....	75
TABEL IV.24 Hasil Sikap Secara Keseluruhan	77

TABEL IV.24 Tabulasi Silang Jenis Kelamin Dengan Sikap.....	79
TABEL IV.25 Tabulasi Silang Usia Dengan Sikap.....	80
TABEL IV.26 Tabulasi Silang Pekerjaan Dengan Sikap	82

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I.1. Fitur Aplikasi GO-JEK	9
GAMBAR IV.1. <i>Complain</i> Pengguna GO-JEK	63

DAFTAR BAGAN

BAGAN II.1. Bagan Kerangka Konseptual.....	21
--	----

ABSTRAK

Angel Yuliana Sabina T.U. 1423015119. SIKAP PENGGUNA GO-JEK MENGENAI LAYANAN GO-RIDE DALAM APLIKASI BARU GO-JEK.

Penelitian dengan judul Sikap Pengguna GO-JEK mengenai Layanan GO-RIDE Dalam Aplikasi Baru GO-JEK bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap Pengguna GO-JEK Layanan GO-RIDE Dalam Aplikasi Baru GO-JEK. Hal ini terjadi adanya permasalahan pada aplikasi versi sebelumnya yang pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan dari pengguna GO-JEK itu sendiri sehingga terjadi adanya complain dari pengguna. Sikap ditinjau dari tiga komponen yaitu kognitif, afektif dan konatif yang berdasarkan empat macam fitur yaitu keragaman fitur, kualitas fitur, kepentingan fitur, kelengkapan fitur.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan sikap Pengguna GO-JEK mengenai Layanan GO-RIDE dalam aplikasi baru GO-JEK adalah positif. Pengguna GO-JEK telah mengetahui, menyukai dan akan menggunakan Aplikasi GO-JEK sebagai salah satu Layanan yang dapat memenuhi kebutuhan individu secara praktis dan aman.

Kata Kunci: Sikap, Pengguna GO-JEK, Aplikasi GO-JEK

ABSTRACT

Angel Yuliana Sabina T.U. 1423015119. GO-JEK USER ATTITUDES ABOUT GO-RIDE SERVICES IN GO-JEK's NEW APPLICATION.

The study entitled GO-JEK User Attitudes about GO-RIDE Services in the New GO-JEK Application aims to find out how GO-JIDE Service GO-JEK Users behave in the GO-JEK New Application. This problem occurs in the previous version of the application that the resulting service is not in accordance with the expectations of GO-JEK users themselves so that there is a complaint from the user. The attitude in terms of three components, namely cognitive, affective and conative, is based on four types of features, namely diversity of features, quality of features, importance of features, completeness of features

This research is descriptive quantitative research. This study used a survey method using a questionnaire as a data collection tool. GO-JEK about GO-RIDE Services in the new GO-JEK application is positive. GO-JEK users have been informed, want and will use the GO-JEK Application as a service that can meet individual needs in a practical and safe way.

Keywords: Attitude, GO-JEK User, GO-JEK Application