

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN DRIVER TERHADAP PENYEDIA JASA KURIR DI KEC. MARITENGNGAE KAB. SIDENDRENG RAPPANG

KURNIAWAN
218190052

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 26
Februari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

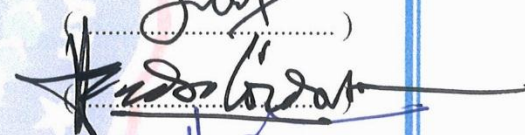
Komisi Penguji

Dr. Andi Sulfanita, ST.,MT. (Ketua)

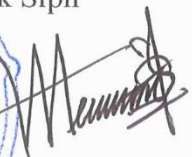
Dr. Hendro Widarto, ST.,MT. (Sekertaris)

Dr. H. Hakzah, S.T., M.T. Anggota)

Ir. Andriyani, S.T., M.T. (Anggota)

()
()
()
()

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Teknik Sipil

Mustakim, S.T., M.T.
NBM. 1034 728

Dekan
Fakultas Teknik

Dr. H. Hakzah, S.T., M.T.
NBM. 938 317

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : KURNIAWAN

Nim : 218190052

Program Studi : Sipil

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Driver Terhadap
Penyedia Jasa Kurir Di Kec. Maritengngae Kab.
Sidendreng Rappang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Parepare, 18 Maret 2025

Yang menyatakan



KURNIAWAN

NIM : 218190052

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Allhamdulillahi robbil 'alamin. Puji syukur khadirat Allah *subhanahu wa ta'ala* atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul “**Tingkat Kepuasan Konsumen dan Driver Terhadap Penyedia Jasa Kurir di Kec. Maritenggae Kab. Sidenreng Rappang**”.

Penulis menyadari begitu banyak kendala dan hambatan dalam menyelesaikan Skripsi ini, Penulis memilih bidang struktur yang merupakan salah satu bagian ilmu teknik sipil. Dipilihnya bidang ini berdasarkan kenyataan di lapangan bahwa bidang struktur sangat banyak digunakan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare.

Kendala yang dihadapi penulis dalam melakukan Penulisan dan Penyusunan hasil ini dapat dilewati berkat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga dapat terselesaikan pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih dengan penuh ketulusan setinggi-tingginya kepada: Kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda yang selama ini dengan sabar memberikan doa dan dukungannya, Bapak Muhammad Basri, ST.,MT. selaku Dekan fakultas teknik, Bapak Mustakim, ST.,MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Ibu Dr.Andi Sulfanita, ST.,MT. dan Bapak Dr. Hendrowidarto, ST.,MT. selaku pembimbing I dan pembimbing II, seluruh Dosen beserta Staf Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare, yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama ini, Teman-teman Mahasiswa-

Mahasiswi Teknik Sipil terkhusus kepada angkatan 2018 yang telah memberi dukungan serta bantuannya selama ini.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, Penulis telah berusaha dengan segala daya dan upaya, namun penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, pengalaman dan waktu sehingga skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dengan segenap hati dan sikap terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf apabila dalam penulisan ini terdapat kekeliruan dan kesalahan serta kekhilafan yang semua itu diluar dari ketidak sengajaan penulis.

Nashrumminallah wafathun qarib

Parepare, 15 Februari 2025
Penulis,

Kurniawan
NIM. 218190052

ABSTRAK

KURNIAWAN. *Consumer and Driver Satisfaction Levels for Courier Service Providers in Maritengngae District, Sidenreng Rappang Regency* (dibimbing oleh Andi Sulfanita dan Hendrowidarto).

Salah satu aspek penting dari transportasi adalah jasa kurir yang bertanggung jawab untuk memindahkan barang dan mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Jasa kurir lokal menjadi pilihan yang relevan, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan pengantaran barang secara rutin maupun berkala dalam lingkup wilayah tertentu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan konsumen dan Driver terhadap adanya penyedia jasa kurir metode penelitian menggunakan metode kuantitatif berdasarkan hasil survei dan wawancara terhadap driver dan masyarakat pengguna, analisis menggunakan SPSS versi 22. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas konsumen adalah perempuan berusia 21-30 tahun dengan pendidikan SMA, yang menggunakan jasa kurir untuk makanan/minuman dengan frekuensi harian kurang dari tiga kali. Sementara itu, mayoritas driver adalah laki-laki berusia 20-30 tahun dengan pendidikan SMA, yang bekerja sebagai pengantar utama, menggunakan kendaraan Honda keluaran 2015-2020, dan melayani sekitar 20-25 pesanan per hari. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan (0,722) dan tarif (0,694). Sedangkan kepuasan driver dipengaruhi oleh waktu kerja (0,664), tarif (0,570), dan pendapatan (0,278). Penelitian ini merekomendasikan studi lanjutan terkait pengaruh pendapatan terhadap kepuasan driver.

Kata kunci: Kurir, Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Driver, SPSS versi 22

ABSTRACT

KURNIAWAN. *The Study of Parepare City's Customers' Satisfaction Levels Using Online Motorbike Taxi (Grab) Services* (guided by Andi Sulfanita and Hendrowidarto).

One important aspect of transportation is the courier service, which is responsible for moving goods and delivering them from one place to another. Local courier services are a relevant choice, especially for people who need regular or periodic delivery of goods within a certain area. The purpose of this study was to determine the characteristics and level of satisfaction of consumers and drivers with the existence of courier service providers. The research method used a quantitative method based on the results of surveys and interviews with drivers and users, analysis using SPSS version 22. The results showed that most consumers were women aged 21–30 with high school education who used courier services for food or drinks with a daily frequency of less than three times. Meanwhile, most drivers were men aged 20–30 years with high school education, who worked as the main delivery person, using Honda vehicles manufactured in 2015–2020, and serving around 20–25 orders per day. Consumer satisfaction was influenced by service quality (0.722) and rates (0.694). While driver satisfaction was influenced by working hours (0.664), rates (0.570), and income (0.278). This study recommends further studies related to the influence of income on driver satisfaction.

Keywords: Courier, Customer Satisfaction, Driver Satisfaction, SPSS versi 22

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Metodologi Penelitian	3
E. Batasan Masalah	3
F. Manfaat Penelitian	3
G. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kualitas Pelayanan	5
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	5

2.	Kualitas Merupakan Kondisi Yang Selalu Berubah.	6
3.	Menentukan Kualitas Pelayanan Jasa	7
4.	Karakteristik Jasa	9
B.	Kepuasan Konsumen	11
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.	Konseptualisasi Kepuasan Pelanggan	13
C.	Transportasi	14
1.	Pengertian Transportasi Menurut Para Ahli	15
2.	Karakteristik Sistem Transportasi	16
3.	Kemajuan Pemanfaatan Teknologi Bidang Transportasi	17
4.	Kelebihan dan Kekurangan Keberadaan Transportasi Online	17
D.	SPSS	19
E.	Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN		27
A.	Jenis Penelitian	27
B.	Lokasi Penelitian	27
C.	Alat dan Bahan	27
D.	Prosedur Standar Penelitian	28
E.	Teknik Pengumpulan Data	28
1.	Data Primer	28

2. Data Sekunder	29
F. Teknik Analisis Data	29
G. Diagram Alir	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Karakteristik Responden	31
1. Konsumen	31
2. Driver	39
B. Analisis Validitas	47
1. Konsumen	47
2. Driver	48
C. Uji Reliabilitas	49
1. Konsumen	49
2. Uji Reliabilitas	49
D. Uji Asumsi Klasik	49
1. Konsumen	49
2. Driver	52
E. Uji Korelasi	56
1. Konsumen	57
2. Driver	60
F. Uji Regresi Linear Berganda	64

1. Konsumen	64
2. Driver	65
G. Koefisien Determinasi R ²	66
1. Konsumen	66
2. Driver	67
H. Uji F atau Simultan	68
1. Konsumen	68
2. Driver	69
I. Uji T atau Parsial	70
1. Konsumen	70
2. Driver	71
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Menurut Usia	32
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Frekuensi Menggunakan Jasa Kurir	33
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Menurut Frekuensi Menggunakan Jasa Kurir Per Minggu	34
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Pengiriman yang Sering Dipesan	34
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	35
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	36
Tabel 4.8 Distribusi Responden Menurut Status Pernikahan	37
Tabel 4.9 Distribusi Responden Menurut Status Pernikahan	38
Tabel 4.10 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 11 Distribusi Responden Menurut Usia	40
Tabel 4. 12 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	40
Tabel 4. 13 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	41
Tabel 4.14 Distribusi Responden Menurut Status Pernikahan	42
Tabel 4.15 Distribusi Responden Menurut Pendapatan	43
Tabel 4.16 Karakteristik Driver	44
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Validitas	47
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Validitas	48
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.21 Uji Kolmogorov-Smirnov Konsumen	51

Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas Konsumen	52
Tabel 4.23 Uji Kolmogorov-Smirnov Konsumen	54
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas Konsumen	55
Tabel 4.25 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	57
Tabel 4.26 Hasil uji korelasi	57
Tabel 4.27 <i>Model summary</i>	59
Tabel 4.28 Hasil uji korelasi	60
Tabel 4.29 <i>Model summary</i>	63
Tabel 4.30 Perhitungan Regresi Berganda dan Persamaan Regresi	64
Tabel 4.31 Perhitungan Regresi Berganda dan Persamaan Regresi	65
Tabel 4.32 Hasil uji determinasi	66
Tabel 4.33 Hasil uji determinasi	67
Tabel 4.34 Hasil Uji F Simultan	68
Tabel 4.35 Hasil Uji F Simultan	69
Tabel 4.36 Hasil Uji T Parsial	70
Tabel 4.37 Hasil Uji T Parsial	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	30
Gambar 4. 1 Persentase Menurut Jenis Kelamin Responden	31
Gambar 4. 2 Persentase Menurut Usia Responden	32
Gambar 4. 3 Persentase Responden Menurut Penggunaan Jasa Kurir Per Hari	33
Gambar 4. 4 Persentase Responden Menurut Penggunaan Jasa Kurir Per Minggu	34
Gambar 4. 5 Persentase Responden Menurut Pengiriman yang Sering Dipesan	35
Gambar 4. 6 Persentase Menurut Pendidikan	36
Gambar 4. 7 Persentase Menurut Pekerjaan	37
Gambar 4. 8 Persentase Menurut Status Pernikahan	38
Gambar 4. 9 Persentase Menurut Pendapatan	38
Gambar 4.10 Persentase Menurut Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4. 11 Persentase Menurut Usia Responden	40
Gambar 4. 12 Persentase Menurut Pendidikan	41
Gambar 4. 13 Persentase Menurut Pekerjaan	42
Gambar 4. 14 Persentase Menurut Status Pernikahan	43
Gambar 4. 15 Persentase Menurut Pendapatan	44
Gambar 4.16 Normal Probability Plot Konsumen	50
Gambar 4.17 Grafik Histogram Uji Normalitas Konsumen	50
Gambar 4.18 Normal Probability Plot Driver	53
Gambar 4.19 Grafik Histogram Uji Normalitas Konsumen	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-01 Dokumentasi	77
Lampiran-02 Koesioner Konsumen	81
Lampiran-03 Koesioner Driver	85
Lampiran-04 SPSS Konsumen	90
Lampiran-05 SPSS Driver	94