



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN MANAJEMEN DAN
KEPUASAN DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN
PENDEKATAN STRUCTURAL EQUATION MODELING
(SEM)**

**Ghofur Ali Fathoni
NIM. 153700049**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN MANAJEMEN DAN KEPUASAN DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN PENDEKATAN STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar SARJANA TEKNIK pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri.

GHOFUR ALI FATHONI

153700049

Program Studi Teknik Industri

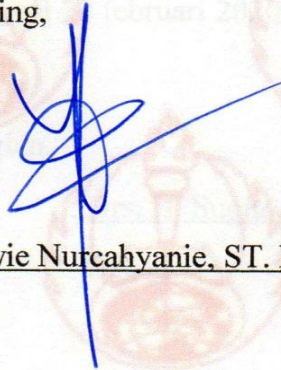
Fakultas Teknologi Industri

2020

Tugas Akhir ini dinyatakan Siap diujikan

Surabaya, 3 februari 2020

Pembimbing,



Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Teknologi Industri

Pada Tanggal 20 februari 2020

Panitia Ujian,

Ketua : Drs. H. Sugito, ST. MT.

Dekan

Sekretaris : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.

Ketua Jurusan/Prodi

Anggota : Prihono, S.T., M.T

Penguji 1

Yitno Utomo, S.T., M.T.

Penguji 2



(.....)

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghofur Ali Fathoni
Nim : 15 370 0049
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Peningkatan Layanan Manajemen Dan
Kepuasan *Driver* Ojek *Online* Menggunakan
Pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM)

Menyatakan bahwa tugas akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang di sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan saya di buat dengan sebenarnya

Surabaya, 03 februari 2020



Mahasiswa

Ghofur Ali Fathoni

Kata Pengantar

Puji syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, dengan limpahan rahmat dan ridhoNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Studi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudahan sejak awal sampai akhir penyusunan Tugas Akhir. Tidak lupa ucapan terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Kedua orangtuaku tercinta, terima kasih atas dukungan moral dan materinya
2. Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Drs. H. Sugito,ST. MT.
3. Ketua Program Studi Teknik Industri Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.
4. Dosen Pembimbing Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT. Seluruh Dosen beserta Staff di Program Studi Teknik Industri dan Fakultas Teknologi Industri
5. Teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2015 atas kekompakannya.

Harapan saya, semoga hasil penelitian ini dapat digunakan bagi para akademis dan yang membutuhkan.

Surabaya 03 februari 2020

Penulis

Ghofur Ali fathoni

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan Tugas Akhir.....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Daftar Persetujuan Panitia Ujian.....	iv
Surat Pernyataan.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Abstrak	xi
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang lingkup dan batasan masalah	2
1.3 Rumusan masalah	3
1.4 Tujuan dan manfaat penelitian	3
BAB 2 Tinjauan pustaka	4
2.1 Pelayanan	4
2.2 Dimensi kualitas pelayanan.....	5
2.3 Faktor penyebab buruknya pelayanan.....	6
2.4 Cara mengatasi masalah pelayanan.....	10
2.5 Mitra kerja	11
2.6 Kepuasan.....	12
2.7 Driver Ojek Online.....	13
2.8 Structural Equation Modeling (SEM).....	14
2.9 Penulisan Dan Penggambaran Variabel Laten.....	15
2.10 Penelitian Terdahulu	16
BAB 3 Metodologi Penelitian	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Langkah Penelitian.....	20
3.3 Variabel penelitian	21

3.4 Populasi.....	21
3.5 Sample penelitian.....	21
3.6 Instrumen penelitian.....	22
3.7Teknik pengumpulan data.....	22
3.8Teknik Analisis data.....	23
BAB 4 hasil analisis data dan pembahasan.....	25
4.1 penyajian data.....	25
A. Sejarah ojek online indonesia.....	25
B. Pelayanan manajemen ojek online untuk driver.....	25
C. Kuisisioner.....	27
D. Deskripsi Responden.....	28
4.2 Pengolahan data.....	28
A. Evaluasi outer model.....	29
B. Inner Model.....	32
C. Penilaian Responden.....	32
D. Variabel Pelayanan.....	33
E. Variabel kepuasan driver.....	35
4.3 Analisa Hasil dan Pembahasan.....	36
A. Analisis faktor konfirmatori	36
B. pengujian hipotesis	37
BAB 5 simpulan dan saran	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran	41
Daftar pustaka	42

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 skala likert.....	23
Tabel 4.1 layanan manajemen	26
Tabel 4.2 hasil perolehan kuisiner.....	28
Tabel 4.3 responden berdasarkan gender.....	28
Tabel 4.4 responden berdasarkan usia.....	28
Tabel 4.5 hasil uji validitas konvergen.....	30
Tabel 4.6 uji diskriminan validitas.....	31
Tabel 4.7 uji reliability.....	31
Tabel 4.8 uji signifikasi.....	32
Tabel 4.9 R Square.....	32
Tabel 4.10 hasil variabel pelayanan.....	35
Tabel 4.11 hasil variabel kepuasan.....	36

Daftar Gambar

Gambar 1 Contoh Variabel Laten	16
Gambar 2 Rancangan Penelitian.....	19
Gambar 3 variabel x.....	20
Gambar 4 variabel x.....	34
Gambar 5 analisis konfirmatori.....	36

ABSTRAK

Fathoni, Ghofur Ali. 2020, *Analisis Peningkatan Layanan Manajemen Dan Kepuasan Driver Ojek Online Menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM)*. Tugas Akhir. Program Studi: Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Dosen Pembimbing: Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.

Kata Kunci: Pelayanan manajemen, kepuasan, SEM (structural equation modeling).

Perusahaan ojek online adalah perusahaan di bidang jasa pengantaran orang barang maupun pembelian makanan berbasis aplikasi. Untuk meningkatkan pelayanan jasa perusahaan memerlukan driver yang puas terhadap layanan manajemennya untuk meningkatkan pendapatan perusahaan secara terstruktur sehingga proses pelayanan lebih efisien dan dapat meningkatkan pendapatan. Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini adalah layanan manajemen yang diberikan perusahaan terhadap *driver* sehingga *driver* merasakan puas dan ketika bekerja selalu giat dan pendapatan perusahaan akan meningkat.

Untuk mengatasi masalah yang dialami perusahaan. Meningkatkan kinerja driver dan menganalisis data perlu dilakukan. Menganalisis ulang pendapat driver pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* yaitu konsep mengetahui seberapa puas driver terhadap perusahaan, sehingga akan didapatkan solusi yang optimal berdasarkan tingkat kesejahteraan mitra driver.

ABSTRACT

Fathoni, Ghofur Ali. 2020, *Analysis of Improvement of Management Services and Online Motorcycle Driver Satisfaction Using Structural Equation Modeling (SEM) approach*. Final Project. Study Program: Industrial Engineering of University of PGRI Adi Buana Surabaya. Advisor: Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.

Keywords: Management services, Satisfaction, SEM (Structural Equation Modeling).

An online motorcycle driver company is a company in the field of delivering services for people, product stuff, and purchasing food based on applications. To improve service companies need drivers who are satisfied with the company's management services in a structured manner so that the service process is more efficient and can increase revenue. The problem that occurs in this company is the management services provided by the company to drivers so that drivers feel satisfied and always work hard so that the company's revenue will increase.

To resolve the problems experienced by the company. Improving driver performance and analyzing data needs to be done. Re-analyzing the opinion of drivers in this study using the *Structural Equation Modeling method*, the concept to knowing how satisfied the driver with the company, so that an optimal solution will be obtained based on the level of welfare of the driver partners.