



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**KORELASI PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI KAMPUNG
KARANGAN JAYA KECAMATAN WIYUNG KOTA
SURABAYA**

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

Aabid Nizaar Fakhruddin
NIM. 04010520001

Pembimbing:

Pardianto S.Ag., M.Si
NIP. 197306222009011004

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aabid Nizaar Fakhruddin

NIM : 04010520001

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi yang berjudul "KORELASI PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI KAMPUNG KARANGAN JAYA KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA" adalah benar merupakan karya sendiri. Hal yang bukan merupakan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima hukuman dan sanksi akademik.

Surabaya, 25 Mei 2024



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Aabid Nizaar Fakhruddin
NIM : 04010520001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : KORELASI PENGGUNAAN
APLIKASI GOJEK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI
KAMPUNG KARANGAN JAYA KECAMATAN WIYUNG
KOTA SURABAYA

Surabaya, 31 Mei 2024

Menyetujui Pembimbing,



Pardianto S. Ag. M. Si
NIP.197306222009011004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

KORELASI PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN DI KAMPUNG KARANGAN
JAYA KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA


Skripsi

Disusun Oleh
Aabid Nizaar Fakhruddin
04010520001

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam sarjana Strata Satu Pada
11 Juni 2024

Tim Penguji

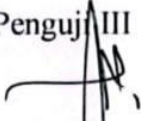
Penguji I


Pardianto S. Ag., M.Si
NIP. 197306222009011004

Penguji II


Dr. Moch. Choirul Arif, S. Ag., M. Fil. I
NIP. 197110171998031001

Penguji III



Advan Navis Zubaidi, S. ST., M. Si
NIP. 198311182009011006

Penguji IV


Ariza Ourrata A'yun, M. Med. Kom
NIP. 199205202018012002

Surabaya,
Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi




Dr. Moch. Choirul Arif, S. Ag., M. Fil. I
NIP. 197110171998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aabid Nizaar Fakruddin
NIM : 04010520001
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
E-mail address : aabidnizaar12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

KORELASI PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
DI KAMPUNG KARANGAN JAYA KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 September 2024

Penulis



(Aabid Nizaar Fakruddin)

ABSTRAK

Aabid Nizaar Fakruddin, NIM. 04010520001, 2024. *Korelasi Penggunaan Aplikasi Gojek Dengan Kepuasan Pelanggan Di Kampung Karanganyaya kecamatan Wiyung Kota Surabaya.*

Penelitian ini membahas tentang apakah ada korelasi antara penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan pelanggan di Kampung Karanganyaya dan seberapa besar korelasi antara penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan pelanggan di Kampung Karanganyaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa ada korelasi antara penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan pelanggan di Kampung Karanganyaya dan besarnya korelasi antara penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan pelanggan oleh masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan teknik analisis linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi antara penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan pelanggan di Kampung Karanganyaya kecamatan Wiyung Kota Surabaya. Hasil yang didapatkan yaitu dengan besar tingkat korelasi menggunakan $r^2 = R$, maka $0,6580^2 = 0,432964$. Sehingga kesimpulannya besar tingkat korelasi antara penggunaan aplikasi Gojek dengan kepuasan pelanggan di Kampung Karanganyaya adalah 43,29%.

Kata Kunci: Aplikasi Gojek, Masyarakat, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Aabid Nizaar Fakruddin, NIM. 04010520001, 2024. Correlation of Gojek Application Usage with Customer Satisfaction in Kampung Karanganyaya, Wiyung District, Surabaya City.

This study discusses whether there is a correlation between the use of the Gojek application and customer satisfaction in Kampung Karanganyaya and how big the correlation is between the use of the Gojek application and customer satisfaction in Kampung Karanganyaya. The purpose of this study is to find out that there is a correlation between the use of the Gojek application and customer satisfaction in Kampung Karanganyaya and the magnitude of the correlation between the use of the Gojek application and customer satisfaction by the community. The method used in this study is a quantitative method with a simple linear analysis technique. The results of the study show that there is a correlation between the use of the Gojek application and customer satisfaction in Kampung Karanganyaya, Wiyung District, Surabaya City. The results obtained are with a large level of correlation using $r^2 = R$, then $0.65802 = 0.432964$. So the conclusion is that the correlation level between the use of the Gojek application and customer satisfaction in Kampung Karanganyaya is 43.29%.

Keywords: Gojek Application, Society, Customer Satisfaction

خالصة

ابد نزار فخر الدين، نيم. 04010520001، 2024. العلاقة بين استخدام تطبيق
Gojek ورضا العملاء في قرية كارانجان جايا، منطقة ويونغ، مدينة سورابايا

ورضا Gojek يناقش هذا البحث ما إذا كان هناك ارتباط بين استخدام تطبيق
ومدى حجم الارتباط بين استخدام Kampung Karangany Jaya العملاء في
الهدف من Kampung Karangany Jaya ورضا العملاء في Gojek تطبيق
ورضا Gojek هذا البحث هو معرفة أن هناك علاقة ارتباط بين استخدام تطبيق
وحجم العلاقة بين استخدام تطبيق Kampung Karangany Jaya العملاء في
ورضا العملاء من قبل المجتمع. الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي Gojek
الطريقة الكمية مع تقنيات التحليل الخطي البسيطة. تظهر نتائج البحث أن هناك
ورضا العملاء في كامبونج كارانجان جايا، Gojek علاقة بين استخدام تطبيق
منطقة ويونغ الفرعية، مدينة سورابايا. وكانت النتائج التي تم الحصول عليها ذات
ثم $0.65802 = 0.432964$. لذا فإن $r^2 = R$ مستوى ارتباط كبير باستخدام
ورضا العملاء في Gojek الاستنتاج هو أن مستوى الارتباط بين استخدام تطبيق
Kampung Karangany Jaya 43.29% هو.

الكلمات المفتاحية: تطبيق جوجيك، المجتمع، رضا العملاء

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
1. Penggunaan Aplikasi Gojek.....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	11
B. Kajian Pustaka.....	14
1. Aplikasi Gojek.....	14
4. Kepuasan Pelanggan.....	18
C. Kerangka Teori	22

D. Penggunaan Layanan Jasa Transportasi Online Dalam Islam	24
E. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
B. Obyek Penelitian.....	28
C. Populasi, Sampling dan Teknik Sampling	28
1. Populasi	28
2. Sampel.....	29
3. Teknik Sampling	30
D. Variabel dan Indikator Variabel.....	30
E. Tahap-Tahap Penelitian	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
H. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
B. Penyajian Data	40
1. Demografi Responden.....	40
2. Gang Tempat Tinggal.....	41
3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	42
4. Data Korelasi Penggunaan Aplikasi Gojek Dengan	

Kepuasan Pelanggan Di Kampung Karanganyar Jaya	46
C. Pengujian Hipotesis.....	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian	74
E. Perspektif Islam.....	79
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran dan Rekomendasi	82
C. Keterbatasan Peneliti.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

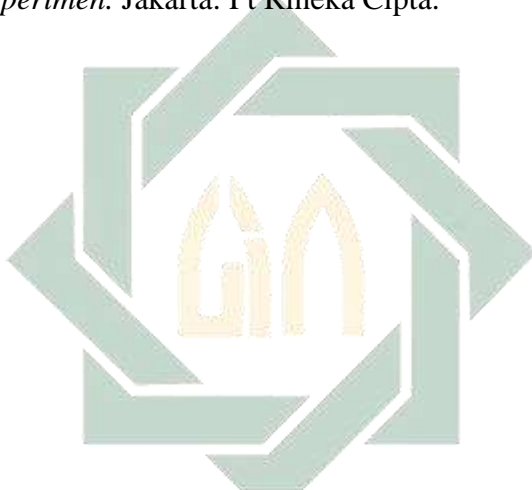
- Ady Widjaja, W. A. (2019). The Relationship Between Customer satisfaction and Loyalty: Evidence On Online Transportation Service in Indonesia . *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*,.
- Amajida, Fania Darma. (2016). *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" Di Jakarta*. Jurnal Informasi : Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46. Nomor 1. Juni 2016 Issn (P) 0126-0650 Issn (E) 2502.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Elvinaro, A. (2007). *Komunikasi Massa Suatu pengantar*. Bandung: Simbosa Rekatama.
- Enterprise, J. (2010). *Panduan Memilih Koneksi Internet Untuk Pemula*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ferri Alfadri, *Pengaruh Adanya Transportasi Online*. j-EBIS Vol. 3 No. 2 Juni 2018
- Gosta, D. R. (2022, Mei 20). *CNBC Indonesia*. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220520091749-37-340376/grab-bakar-rp-69-triliun-dalam-3-bulan-masih-rugi-rp-638-t>
- Grady Johsia, Martinus Edy Sianto*, Jaka Mulyana. (2020) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Jasa Transportasi Online*. Scientific Journal Widya Teknik Volume 18 No. 2.

- Heru Kresnha Reza, S. H. (2020). Relationship Analysis Of Motivation And Customer Satisfaction On Services Quality Aspect For Online Transportation. *International Journal Of Scientific & Technology Research*.
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Perdana Media Group.
- Mufidah, A. A. (2022). *Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Gojek di Solo*.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Philip Kotler, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: Erlangga.
- Rulli Nasrullah, (2017). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rina Anggriana, N. Q. (2017). *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanannya Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek"* .
- Rini Tri Widya, T. A. (2016). *Pengaruh Kewajaran Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Jek pada Mahasiswa Pendidikan Akutansi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Surakarta* .
- Statista Research Department, *Market share of the ride-hailing transportation industry in Indonesia from January 2022 to January 2023, by order volume*, diakses pada tanggal 1 Juni 2023 dari <https://statista.com/statistics/1376846/indonesia-market-share-ride-hailing-transportation-by-order/>

Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: 2014.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RnD*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A