

# **TUGAS AKHIR**

**NOMOR : 1452/WM/F.TS/SKR/2022**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN GRAB BIKE  
DI KOTA KUPANG PADA SAAT PANDEMI COVID-19**



**DISUSUN OLEH:**

**MUSA STEFANUS PELLOKILA**

**NOMOR REGISTRASI :**

**211 16 034**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG  
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN  
**TUGAS AKHIR**

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN GRAB BIKE DI  
KOTA KUPANG PADA SAAT PANDEMI COVID-19

DISUSUN OLEH :  
**MUSA STEFANUS PELLOKILA**


NOMOR REGISTRASI :  
**211 16 034**

DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
DR.DON GASPAR N.DA COSTA, ST.,MT  
NIDN : 082 003 680 1

  
ENGELBERTHA N.BRIA SERAN, ST.,MT  
NIDN : 150 711 80 1

DISETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

  
DR.DON GASPAR N.DA COSTA, ST.,MT  
NIDN : 082 003 680 1

DISAHKAN OLEH:  
DEKAN FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

  
PATRISIUS BATARIUS,ST.,MT  
NIDN : 081 503 780 1

LEMBARAN PERSETUJUAN

**TUGAS AKHIR**

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN GRAB BIKE DI  
KOTA KUPANG PADA SAAT PANDEMI COVID-19

DISUSUN OLEH :

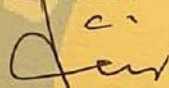
MUSA STEFANUS PELLOKILA

NOMOR REGISTRASI :

211 16 034

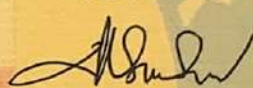
DIPERIKSA OLEH:

PENGUJI I



Ir EGIIDIUS KALOGO, MT  
NIDN : 080 109 630 3

PENGUJI II



SRI SANTI SERAN, ST., M.Si  
NIDN : 081 511 830 3

PENGUJI III



DR.DON GASPAR N.DA COSTA, ST.,MT  
NIDN : 082 003 680 1

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Musa Stefanus Pellokila

Nomor Registrasi : 211 16 034

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN GRAB BIKE DI KOTA KUPANG PADA SAAT PANDEMI COVID-19 adalah benar – benar karya saya sendiri dibawah bimbingan pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya dan jika ada tuntutan formal dan non formal dari pihak lain yang berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala resiko , akibat atau sanksi yang dijatukan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Widya Mandira.

Dinyatakan : di Kupang

tanggal : 15 september 2022



(Musa Stefanus Pellokila)

## ABSTRAK

Transportasi *online* merupakan transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu, dimana konsumen memesan suatu sarana transportasi melalui sistem aplikasi di dalam *smartphone*. Mengetahui dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap layanan *Grab Bike* pada saat pandemi *covid-19* berlangsung. Mengetahui tingkat kepercayaan konsumen *Grab Bike* di kota Kupang selama pandemi *covid-19* berlangsung. Studi literatur merupakan pengumpulan referensi baik dalam bentuk buku, jurnal, maupun artikel yang terkait dengan penelitian ini. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan konsep teoritis yang berhubungan dengan metode penelitian, latar belakang, objek, serta merumuskan cara memecahkan permasalahan tersebut. Kinerja karyawan dapat diketahui bahwa responden merasa pengendara *Grab Bike* telah mengemudi dengan aman. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja yang diberikan oleh pengendara *Grab Bike*, maka akan semakin baik pula persepsi yang diberikan oleh konsumen. Berdasarkan variabel *Perceived Ease Of Use* (PEOU), Responden merasa interaksi yang dilakukan oleh responden mudah dimengerti oleh aplikasi *Grab*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dipahami dan digunakan aplikasi *OnlineGrab*, maka semakin konsumen percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Berdasarkan variabel *Perceived Usefulness* (PU), Responden merasakan kemudahan dalam segala hal setelah menggunakan aplikasi *Grab*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak manfaat yang diberikan oleh *Grab Bike*, maka semakin sering konsumen menggunakan aplikasi *Grab*. Berdasarkan variabel *Service Quality* (SQ), Responden merasa senang dengan perhatian yang diberikan oleh pengendara *Grab Bike*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tulus perhatian yang diberikan oleh pengendara *Grab Bike*, maka semakin senang konsumen menggunakan aplikasi *Grab*.

**Kata Kunci:** studi literatur , grab bike

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan tuntunan-Nyalah tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini dikerjakan sebagai kewajiban mahasiswa/i untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan tugas akhir ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Menyadari akan hal tersebut maka dihaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Patrisius Batarius, ST.,MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dr. Don G. N. da Costa, S.T.,MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Br. Sebastianus B. Henong, ST.,MT selaku dosen Pembimbing Akademik (PA).
4. Bapak Dr. Don G. N. da Costa, S.T.,MT, dan Ibu Engelbertha Bria Seran, ST.,MT selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik widya Mandira Kupang yang selama ini telah mengajari dan membimbing dengan segala kemampuan yang dimiliki, hingga akhirnya dapat mencapai tahap akhir untuk memperoleh gelar sarjana.
6. Kedua Orang Tua serta Adik dan Kakak saya yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat.
7. Teman-teman Kastil Capung dan Teknik Sipil angkatan 2016 Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Akhir Kata, dalam penulisan tugas akhir ini masih ada kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari bapak/ibu dosen penguji dan pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan tugas akhir ini.

Kupang, Juni 2022

Penyusun

# DAFTAR ISI

## LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix

## BAB I PENDAHULUAN..... I-1

1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-3
1.3. Tujuan Penelitian.....	I-3
1.4. Manfaat Penelitian.....	I-3
1.5. Batasan Masalah.....	I-3
1.6. Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu .....	I-4

## BAB II LANDASAN TEORI..... II-1

2.1. Covid-19 .....	II-1
2.1.1 Sejarah Covid-19 .....	II-1
2.1.2 Awal mula Covid-19 masuk ke Indonesia .....	II-1
2.1.3 Awal mula Covid-19 masuk ke Kota Kupang .....	II-2
2.1.4 Jumlah Covid-19 di Kupang hingga bulan September 2021 .....	II-2
2.1.5 Aktivitas lalu lintas di Kota Kupang selama Covid-19 .....	II-2
2.2. Transportasi .....	II-2
2.2.1 Pengertian Transportasi <i>Online</i> .....	II-3
2.2.2 Macam – macam Aplikasi Transportasi <i>Online</i> yang Beroperasi di Indonesia.....	II-3
2.2.3 Kelebihan menggunakan Transportasi <i>Online</i> .....	II-4
2.2.4 Kekurangan menggunakan Transportasi <i>Online</i> .....	II-4
2.3. Pelayanan.....	II-5
2.3.1 Karakteristik Pelayanan.....	II-5
2.3.2 Mutu / Kualitas Pelayanan .....	II-6
2.4. Pengertian Kepuasan Pengguna.....	II-8
2.4.1 Konsep Kepuasan Pengguna .....	II-9
2.4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	II-10

2.4.3	Indikator Kepuasan .....	II-11
2.4.4	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	II-11
2.5.	Pengertian Harga .....	II-13
2.5.1	Tujuan Penetapan Harga .....	II-14
2.5.2	Aspek – aspek Dalam Mengukur Harga.....	II-15
2.6.	Kerangka Pemikiran .....	II-15
2.7.	Peta Penyebaran Populasi di Kota Kupang.....	II-16
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>III-1</b>
3.1.	Data.....	III-1
3.1.1	Jenis Data.....	III-1
3.1.2	Sumber Data.....	III-1
3.2.	Lokasi Penelitian .....	III-1
3.3.	Metode Penelitian.....	III-1
3.3.1	Alat Kerja .....	III-2
3.4.	Diagram Alir .....	III-3
3.4.1	Survey Pendahuluan .....	III-4
3.4.2	Pembuatan Kuisisioner dan Penentuan Sampel Serta Populasi.....	III-4
3.4.2.1	Pembuatan Kuisisioner .....	III-4
3.4.2.2	Jumlah Populasi dan Sampel .....	III-6
3.4.3	Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	III-7
3.4.4	Pengumpulan Data.....	III-7
3.4.4.1	Data Primer .....	III-7
3.4.4.2	Data Sekunder.....	III-8
3.4.5	Analisis dan Pengelolaan Data.....	III-8
3.4.6	Hasil Pembahasan .....	III-8
3.4.7	Kesimpulan dan Saran .....	III-8
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Pengambilan Data .....	IV-1
4.1.1	Survey Pendahuluan .....	IV-1
4.1.2	Pembuatan Kuisisioner dan Penentuan Jumlah Sampel .....	IV-2
4.1.3	Pengumpulan Data.....	IV-4
4.2	Analisis Pengelolaan Data.....	IV-5
4.2.1	Hasil Responden Kuisisioner untuk di Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	IV-5



4.2.2 Identifikasi Hasil Jawaban Responden .....IV-9

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....V-1**

5.1 Kesimpulan / Ringkasan.....V-1

5.2 Saran .....V-1

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**