

SKRIPSI
**PENGARUH KINERJA KARYAWAN DISPATCHER,
LINGKUNGAN DAN TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT GRAB TEKNOLOGI
INDONESIA**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD YUSNI RIFQIE INSAN FIRMANSYAH

NIM : 2020020034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

SKRIPSI
PENGARUH KINERJA KARYAWAN DISPATCHER,
LINGKUNGAN TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT GRAB TEKNOLOGI
INDONESIA

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD YUSNI RIFQIE INSAN FIRMANSYAH

NIM : 2020020034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN DISPATCHER,
LINGKUNGAN DAN TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT GRAB TEKNOLOGI
INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

MUHAMMAD YUSNI RIFQIE INSAN FIRMANSYAH

NIM : 2020020034

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 2 Juli 2024

Oleh :

Pembimbing I



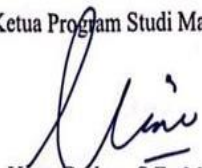
Adiba Fuad Syamlan, SE., MM.
NIDN 072405870

Pembimbing II



Mochamad Syafii, S.E., M.M.
NIDN 0729018305

a.n Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Dispatcher, Lingkungan dan Teknologi Terhadap Kepuasan Konsumen PT Grab Teknologi Indonesia

Nama mahasiswa : Muhammad Yusni Rifqie Insan Firmansyah

NIM : 2020020034

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 2 Juli 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK 2024

TIM PENGUJI :

1. Dr.Suharto, M.M.
NIDN.8907170023
Ketua

1.....

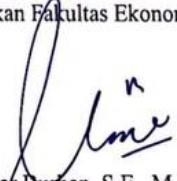
2. Mochamad Syafii, S.E., M.M.
NIDN.0729018305
Anggota 1

2.....

3. Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.
NIDN.0724058702
Anggota 2

3.....

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN 0718058006

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Yusni Rifqie Insan Firmansyah
NIM : 2020020034
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata I (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Dispatcher, Lingkungan dan Teknologi Terhadap Kepuasan Konsumen PT Grab Teknologi Indonesia

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 12 Juli 2024

Yang Menyatakan



Muhammad Yusni Rifqie Insan Firmansyah
NIM. 2020020034

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN DISPATCHER, LINGKUNGAN
DAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA**

Muhammad Yusni Rifqie Insan Firmansyah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atau menganalisis kinerja karyawan dispatcher, lingkungan dan teknologi terhadap kepuasan konsumen PT Grab Teknologi Indonesia jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian pada pengguna aplikasi Grab di T-hub Stasiun Surabaya Pasar Turi dengan metode purposive sampling dan mendapatkan hasil perhitungan 97 sampel responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner untuk memperoleh data. Dengan rumusan masalah pada penelitian ini adalah Pengaruh Kinerja Karyawan Dispatcher, Lingkungan Dan Teknologi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan SPSS 25 dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Pengujian Hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan uji statistik yaitu uji t dan uji F, dan hasil dari penelitian ini diketahui bahwa variabel kinerja karyawan dispatcher, lingkungan, teknologi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Grab Teknologi Indonesia.

Kata kunci : Kinerja Karyawan, Lingkungan, Teknologi Dan Kepuasan Konsumen

***THE EFFECT OF DISPATCHER EMPLOYEE PERFORMANCE,
THE ENVIRONMENT AND TECHNOLOGY FOR CONSUMER
SATISFACTION PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA***

Muhammad Yusni Rifqie Insan Firmansyah

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine or analyze the performance of dispatcher employees, the environment and technology on customer satisfaction at PT Grab Teknologi Indonesia. This type of research uses quantitative research. The research population was among Grab application users at T-hub Surabaya Pasar Turi Station using a purposive sampling method and obtained calculation results from 97 sample respondents and data collection was carried out using questionnaires to obtain data. The problem formulation in this research is that the influence of dispatcher employee performance, environment and technology has a partial and simultaneous effect on consumer satisfaction. The data collection method uses SPSS 25 and the analysis method used is multiple regression analysis which is previously tested with classical assumptions first. Hypothesis testing in this research was carried out using statistical tests, namely the t test and F test, and the results of this research showed that the variables of dispatcher employee performance, environment and technology had an influence on customer satisfaction at PT Grab Teknologi Indonesia.

Keywords: Employee Performance, Environment, Technology and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan Bimbingan-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KINERJA KARYAWAN DISPATCHER, LINGKUNGAN DAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA”** dapat terselesaikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. dr. Riski Dwi Praweswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti Pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Umar Burhan, SE., M.M selaku Dekan dan Plt Ketua Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Adiba Fuad Syamlan, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Mochammad Syafii, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran,

bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

5. Seluruh karyawan Staff TU Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
6. Kedua orang tua Ayah dan Mama yang selalu memberikan doa restu, semangat, serta segala macam dukungan, baik moral maupun secara materiil.
7. Bapak Varel selaku pimpinan PT Grab Teknologi Indonesia yang telah memperbolehkan penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan untuk memperlancar penyusunan skripsi.
8. Seluruh karyawan PT Grab Teknologi Indonesia terima kasih atas segala pengalamannya dan ilmunya yang telah diberikan.
9. Untuk semua sahabat-sahabatku terima kasih doa, dukungan dan bisa mengenalmu.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap proposal ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi.

Gresik, 12 Juli 2024

Muhammad Yusni Rifqie Insan Firmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAH	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINILTAS	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Teoritis	7
1.5.2 Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
2.1.2 Kepuasan Konsumen	17

2.1.3	Kinerja Karyawan	21
2.1.4	Lingkungan Kerja	24
2.1.5.	Teknologi	28
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Kerangka Konseptual.....	33
2.4	Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.2	Definisi Operasional Variabel	35
3.3	Indikator Variabel Penelitian.....	37
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.4.1	Populasi.....	39
3.4.2	Sampel.....	39
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Metode Pungumpulan Data.....	42
3.5.1	Jenis Data	42
3.5.2	Sumber Data.....	43
3.6	Metode Analisis Data	44
3.6.1	Uji Instrumen	46
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.6.4	Uji Hipotesis	51
3.6.5	Koefisien Determinasi (R ²)	53
BAB IV		54

4.1 Gambaran Umum Perusahaan PT Grab	54
4.1.1 Visi Misi PT Grab	55
4.1.2 Fitur dan Jenis Layanan Aplikasi Grab	56
4.1.3 Berikut Beberapa Contoh Fitur Gambar Jenis Layanan di Aplikasi Grab	56
4.2 Waktu Penelitian	57
4.3 Hasil Penelitian	57
4.3.1 Statistik Deskriptif	58
4.3.2 Interval	59
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden	61
4.3.4 Analisa Data	65
4.3.5 Analisa Regresi Berganda	76
4.3.6 Uji Hipotesis	77
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Keterbatasan Penelitian	89
5.3 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

2.3 Gambar Kerangka Konseptual.....	33
3.6.4a Gambar Kurva Uji t.....	52
3.6.4b Gambar Kurva Uji F	52
4.1.3 Fitur Gambar Jenis Layanan di Aplikasi Grab	56
4.3.4.2.2a Gambar Grafik Histogram.....	68
4.3.4.2.3a Gambar Grafik Normalitas P-Plot.....	69
4.3.6a Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Pengaruh Kinerja Karyawan.....	79
4.3.6b Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Pengaruh Lingkungan Kerja.....	79
4.3.6c Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Pengaruh Teknologi	80
4.3.6.2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F.....	81

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	30
3.3 Operasional Variabel	37
3.6a Instrumen Skala Linkert	45
3.6b Interval Skala Linkert	46
4.3.1 Statistik Deskriptif	58
4.3.2a Instrumen Skala Linkert	59
4.3.2.A1 Skala Usia	60
4.3.2A2 Jenis Kelamin	61
4.3.3.1 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel XI	61
4.3.3.2 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel X2	62
4.3.3.3 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel X3	63
4.3.3.4 Hasil Deskriptif Jawaban Responde Variabel Y	64
4.3.4A1 Hasil Pengujian Validitas	65
4.3.4A2 Hasil Pengujian Reliabilitas	66
4.3.4.2a Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	67
4.3.4.2b Hasil Uji Heteroskedasitas Coefficients	70
4.3.4.2c Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients	71
4.3.4.2d Hasil Uji Autokorelasi	72
4.3.4.2e1 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Karyawan ANOVA table	74
4.3.4.2e2 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Lingkungan Kerja ANOVA table	74

4.3.4.2e3 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Teknologi ANOVA Table	75
4.3.4.2e4 Hasil Perbaikan Transformasi Data Uji Linieritas Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Teknologi	75
4.3.5 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Coefficients.....	76
4.3.6.1 Hasil Uji t Coefficients	78
4.3.6.2 Hasil Uji F ANOVA	81
4.3.6.3 Hasil Uji Koefisien determinasi.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Tabel Distribusi R tabel
- Lampiran 4 : Tabel Distribusi Durbin Watson
- Lampiran 5 : Tabel Distribusi Nilai T tabel
- Lampiran 6 : Uji Validitas Variabel
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Uji Normalitas dan Autokorelasi
- Lampiran 9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas dan Multikolinieritas
- Lampiran 10 : Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 11 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 12 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 13 : Dokumentasi Penelitian

