

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN YANG DISEDIAKAN OLEH JASA TRANSPORTASI GOJEK DI MAGELANG

**Wahid Putro Nugroho**

Universitas Muhammadiyah Magelang  
[wahidputro123@gmail.com](mailto:wahidputro123@gmail.com)

**Sintia Wulansari**

Universitas Muhammadiyah Magelang

**Chaerotul Inayah**

Universitas Muhammadiyah Magelang

### **ABSTRACT**

*Technological progress is increasingly felt by all circles, such as product services (Go Box, Go Ride, Go Shop, and Go Food) produced by PT. Gojek Indonesia. But there are still customers complain to PT. Gojek Indonesia related service provided. The purpose of this study is to find out how much satisfaction is received by customers for the services provided by PT. Gojek Indonesia in Magelang. Data collection techniques in this study used random sampling techniques. The samples taken in this study were senior high school/vocational high school, college student, employee, and general public with 120 respondents. Analysis and testing of hypotheses using simple linear regression. This study provides results that customer satisfaction can be influenced by service quality provided by PT. Gojek Indonesia in Magelang.*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Relationship, Online Transportation.**

### **ABSTRAKSI**

Kemajuan teknologi semakin dirasakan oleh semua kalangan, seperti layanan produk (*Go Box, Go Ride, Go Shop, dan Go Food*) yang dihasilkan oleh PT. Gojek Indonesia. Namun masih ada pelanggan gojek yang mengeluh terhadap PT. Gojek Indonesia terkait layanan yang diberikan. Maksud dari penelitian ini adalah dapat mengetahui seberapa besar kepuasan yang diterima oleh pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia di Magelang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelajar SMA/SMK, mahasiswa/i, karyawan perusahaan, dan masyarakat umum dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Analisis dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linier sederhana. Penelitian ini memberikan hasil bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia di Magelang.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Hubungan, Transportasi Online.**

## A. Latar Belakang

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang dimiliki oleh Negara Indonesia, membuat para pelaku bisnis dan penikmat produk-produk yang didapatkan secara *online* semakin mudah dijangkau. Seperti halnya produk yang dihasilkan dari perusahaan jasa transportasi gojek *online* yang sudah banyak dikenal oleh semua kalangan. Kemajuan teknologi informasi tersebut dapat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas, karena perusahaan yang ikutserta dalam kompetisi haruslah memiliki strategi yang tepat agar pelanggan dapat merasakan kepuasan yang maksimal (Maulana, 2016). PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang mulai beroperasi di Provinsi Jakarta sejak tahun 2011. Gojek tidak hanya menawarkan jasa penjemputan atau angkutan saja, tetapi juga menawarkan layanan pengantaran barang atau *Go-Box*, layanan untuk berbelanja atau *Go-Shop*, layanan jasa kurir makanan dan minuman atau *Go-Food* dan masih banyak layanan-layanan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia.

Gojek *Online* merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan, maka kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen harus baik agar konsumen bisa merasakan puas. Kualitas layanan sangatlah penting karena akan menentukan keberlanjutan usaha PT. Gojek Indonesia ini. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini, banyak ojek *online* serupa dengan kualitas pelayanan yang beragam, sehingga persaingan bisnis semakin ketat, maka dengan itu Gojek semakin meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen semakin terpuaskan (Fachrurrozy dan Rachmawati, 2017). Kepuasan merupakan hasil dari kinerja atau fungsi dari suatu produk yang dapat dirasakan oleh seseorang baik perasaan senang maupun kecewa (Kotler, 2003:138). Fenomena yang terjadi adalah masih ada konsumen yang mengeluh dengan kualitas pelayanan gojek, seperti: pemesan ojek *online* yang menunggu lama ketika pemesanan *driver* sudah dilakukan, sering adanya gangguan pada *server* yang membuat *loading* terlalu lama, dan lain-lain ([www.keluhan-gojek.ojekgratis.com](http://www.keluhan-gojek.ojekgratis.com)).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Sintya, dkk (2018) menguji hubungan antara harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi *Go-Jek*, menyimpulkan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fachrurrozy dan Rachmawati (2017); Rifaldi, dkk (2016); Kurniati dan Oktarina (2018) menguji analisis kualitas pelayanan pada Gojek yang memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan yang diterima oleh pelanggan PT. Gojek Indonesia.

Penelitian ini mengembangkan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sintya, dkk (2018). Perbedaan pertama dari penelitian sebelumnya adalah tempat pengambilan data di Kota Magelang, alasannya karena sudah banyak yang menggunakan jasa Gojek. Perbedaan yang kedua terkait dengan responden, selain mahasiswa/i peneliti juga mengambil data dari pelajar SMA/SMK, karyawan perusahaan dan masyarakat umum, alasannya agar penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang lebih luas. Perbedaan yang ketiga adalah pengambilan data pada tahun 2019, alasannya agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan yang terbaru.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1) Teori Kepuasan Pelanggan**

Teori kepuasan pelanggan dikembangkan oleh Philip Kotler, menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari kinerja atau fungsi dari suatu produk yang dapat dirasakan oleh seseorang baik perasaan senang maupun kecewa (Kotler, 2003:138). Konsumen merasakan kepuasan bukan hanya dari produk dan jasa yang kapasitasnya lebih besar, namun kepuasan pelanggan merupakan hasil yang akan dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjalin agar menjadi konsumen yang loyal.

### **2) Kepuasan Pelanggan**

Menurut Sintya.,dkk (2018), kepuasan adalah reaksi dari diri seseorang setelah membeli suatu barang atau merasakan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Namun menurut Kurniati dan Oktarina (2018) faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah pola berfikir pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan dan penetapan harga. Jadi berdasarkan uraian dari beberapa penelitian tentang kepuasan pelanggan dapat disimpulkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan wujud kegembiraan terhadap apa yang diperoleh dari suatu perusahaan.

### **3) Kualitas Layanan**

Menurut Sintya.,dkk (2018) pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan kepada pelanggan atau aktivitas ekonomi yang ditawarkan pihak satu ke pihak yang lain. Namun Kurniati dan Oktarina (2018) memaparkan bahwa kualitas pelayanan merupakan semua aktivitas atau kegiatan yang diberikan untuk memenuhi harapan-harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Jadi berdasarkan uraian dari beberapa penelitian tentang kualitas layanan dapat disimpulkan, bahwa kualitas layanan merupakan segala usaha dari suatu perusahaan dengan pelayanan semaksimal mungkin kepada konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

*H: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan*

## **C. Metode Penelitian**

### **1) Populasi dan Sampel**

Peneliti menggunakan populasi pengguna Gojek (seperti *Go Box*, *Go Ride*, *Go Shop*, dan *Go Food*) yang berada di Magelang kurang lebih 500.000 pengguna. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *random sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 120 responden meliputi pelajar SMA/SMK, mahasiswa/i, karyawan perusahaan, dan masyarakat umum.

### **2) Jenis dan Sumber Data**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian kuantitatif primer. Sumber tersebut diperoleh langsung tanpa melalui perantara.

### 3) Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*. Menurut Sugiyono (2013) *random sampling* dapat digunakan apabila suatu populasi mempunyai unsur-unsur yang tidak homogen dan mempunyai tingkatan yang sesuai. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi secara langsung di lapangan dan menyebarkan instrumen berupa kuesioner. Skala ordinal atau likert digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

### 4) Definisi Operasional

#### a. Kualitas Layanan (KL)

Kualitas pelayanan adalah semua aktivitas atau kegiatan yang diberikan untuk memenuhi harapan-harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Kurniati dan Oktarina, 2018). Variabel ini akan diukur menggunakan lima skala ordinal. Indikator dari kualitas layanan dalam penelitian adalah:

- a) Layanan fisik
- b) Keandalan pelayanan
- c) Daya tanggap
- d) Jaminan
- e) Empati

#### b. Kepuasan Pelanggan (KP)

Faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah pola berfikir pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan dan penetapan harga (Kurniati dan Oktarina, 2018). Variabel ini akan diukur menggunakan lima skala ordinal. Indikator dari kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kredibilitas
- b. Kompetensi yang dirasakan
- c. Keamanan

### 5) Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur pernyataan kuesioner yang dibuat oleh peneliti, pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dapat mengungkapkan semua yang akan diukur oleh kuesioner (Ghozali, 2018:51).

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk dalam penelitian, kuesioner dikatakan handal apabila jawaban dari responden konsisten dari satu waktu ke waktu yang lain (Ghozali, 2018:45).

### 6) Metoda Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui hasil hipotesis akhir. Analisis akan dilakukan dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics* versi 25.0 sumber Ghozali (2018). Persamaan matematis dalam penelitian ini:

$$KP = \alpha + \beta KL + e$$

Keterangan

Y	= Kepuasan Pelanggan
$\alpha$	= Konstanta
$\beta$	= Koefisien arah regresi
KL	= Kualitas Layanan
e	= Standar <i>Error</i>

#### D. Hasil

Sampel yang digunakan sebanyak 120 responden meliputi pelajar SMA/SMK, mahasiswa/i, karyawan perusahaan, dan masyarakat umum. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*.

#### Statistik Deskriptif

**Tabel 1. Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	120	1,0	5,0	,925	0,4221
Kepuasan Pelanggan	120	1,0	5,0	,963	0,3960

*Sumber: data yang diolah, 2019*

Tabel 1 menunjukkan bahwa *mean* kualitas layanan sebesar 3,925 dan kepuasan pelanggan 3,963 menunjukkan bahwa pelanggan Gojek memberikan respon positif terhadap PT. Gojek yang ada di Magelang. Standar deviasi sebesar 0,4221, artinya rata-rata perbedaan terhadap nilai *mean* kualitas layanan pada 120 responden adalah sebesar 0,4221. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,3960, artinya rata-rata perbedaan terhadap nilai *mean* kepuasan pelanggan pada 120 responden adalah sebesar 0,3960.

#### Uji Validitas

**Tabel 2. Pengujian Validitas**

	KL	P
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,821	,743
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	56,469
df	28	10
Sig.	0,000	0,000

*Sumber: data yang diolah, 2019*

Tabel 2 menunjukkan bahwa Nilai *Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy* > 0,50 dan nilai signifikansi < 0,05. Penelitian ini menggunakan indikator *factor loading*, hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk sudah memenuhi syarat yaitu nilai *factor loading* > 0,50, sehingga kuesioner dapat dikatakan sah atau valid.

**Uji Reliabilitas**  
**Tabel 3. Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Kualitas Layanan	0,816	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,753	Reliabel

*Sumber: Data yang diolah, 2019*

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Menurut standar Nunnally (1967) Uji Reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Maka semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel, sehingga dapat dilanjutkan ke penelitian selanjutnya.

**Analisis Regresi Linier sederhana**  
**Tabel 4. Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
(Constant)	2,196	7,342	0,000
Kualitas Layanan	0,435	5,683	0,000

*Sumber: Data yang diolah, 2019*

Dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$KP = 2,196 + 0,435KL + e$$

Dari persamaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai konstanta mempunyai nilai sebesar 2,196 artinya jika Kualitas Layanan (KL) dalam keadaan tetap atau bernilai nol (0), maka nilai Kepuasan Pelanggan (KP) adalah sebesar 2,196.
- b. Koefisien regresi untuk Kualitas Layanan (KL) adalah sebesar 0,435 artinya jika Kualitas Layanan (KL) naik sebesar 1 maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan (KP) sebesar 0,435.

**Uji Hipotesis**  
**Tabel 5. Koefisien Determinasi**

Model	R Square	Adjusted R Square
1	0,215	0,208

*Sumber: Data yang diolah, 2019*

Hasil uji Adjusted R<sup>2</sup> pada Tabel 5 sebesar 0,208 (20,8%) variasi Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi Kualitas Layanan. Sedangkan sisanya (100% - 20,8% = 79,2%) dijelaskan oleh faktor-faktor yg lain diluar model.

**Tabel 6. Uji Statistik F**

Model	F	Sig.
1	32,295	0,000

*Sumber: Data yang diolah, 2019*

Hasil uji F yang terdapat pada Tabel 6 menunjukkan derajat kebebasan pembilang  $df = k$  & derajat kebebasan penyebut ( $df = n - k - 1$ ) dimana  $k$  adalah jumlah variabel bebas. Maka  $df_1$  adalah 1 dan  $df_2$  adalah  $120 - 1 - 1 = 118$ . Tabel pengujian diperoleh  $F_{hitung} 32,295 > F_{tabel} = 3,92$  dan probabilitas/nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka regresi model penelitian ini layak digunakan/bagus (*fit*), artinya dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 7. Uji Statistik t**

Model	Unstandardized Coefficients	t hitung	t tabel	Sig.	Ket.
Kualitas Layanan	0,435	5,683	1,6578	0,000	H1 diterima

Sumber: Data primer diolah, 2019

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa transportasi Gojek di Magelang**

Tabel 7 didapatkan derajat kebebasan  $df = n - 1$  dimana  $n =$  jumlah sampel, maka  $df$  adalah  $120 - 1 = 119$ . Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Layanan sebesar  $5,683 > t_{tabel} = 1,6578$  signifikan pada  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_1$ : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan diterima. Menurut Fachrurrozy dan Rachmawati (2017) kualitas layanan sangatlah penting karena akan menentukan keberlanjutan usaha PT. Gojek Indonesia ini. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini, banyak ojek *online* serupa dengan kualitas pelayanan yang beragam, sehingga persaingan bisnis semakin ketat, maka dengan itu Gojek semakin meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen semakin terpuaskan. Kepuasan merupakan hasil dari kinerja atau fungsi dari suatu produk yang dapat dirasakan oleh seseorang baik perasaan senang maupun kecewa (Kotler, 2003:138). Hasil ini mengimplikasikan bahwa semakin bagus Kualitas Layanan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia kepada pelanggan, maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat.

### **E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kemampuan Kualitas Layanan dapat menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 20,8%, sisanya sebesar 79,2% dipengaruhi faktor lain. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia di Magelang.

Saran untuk penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel independen seperti nilai pelanggan, promosi, citra merek atau menambahkan variabel kontrol agar hasil penelitian yang diperoleh lebih beragam. Dengan adanya penambahan variabel independen atau kontrol dapat meningkatkan kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen (*Adjusted R Square*) pada pengujian koefisien determinasi. Selain itu, memasukkan *Go Car*, *Go Pulsa*, *Go Send*, *Go Mart*, *Go Clean*, dan layanan Gojek lainnya yang dalam penelitian ini belum digunakan sehingga hasilnya lebih mewakili seluruh layanan yang ada di Gojek.

## Daftar Pustaka

- Fachrurrozy, M., & Rachmawati, I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Gojek Bandung  
Analysis of Service Quality At Gojek Bandung. *E-Proceeding Of Management*, Vol. 4  
(No. 3), Hal. 2506-2510.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Kesembilan.  
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hostgator. (2018). Keluhan dan Saran untuk GO-JEK. Retrieved November 11, 2018, from  
<http://www.keluhan-gojek.ojekgratis.com/>
- Kotler, P. (2003). *Marketing Mangement* (11th Editi). New Jersey: Prentice Hall Int'l.
- Kurniati, & Oktarina, T. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Transportasi Online Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal,  
Dan UMKM*, Vol. XVI (No. 1), Hal. 146-150. Retrieved from  
<http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/3896>
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan  
pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 (No. 2), Hal. 113-125.
- Nunnaly, J. (1967). *Psychometric Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online  
Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa / I, Vol. 13 (No. 2), Hal. 121-  
128. <https://doi.org/https://doi.org/10.32722/epi.v13i2.819>
- Sintya, L. I., Lopian, S. L. H. . J., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas  
Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada  
Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 6 (No. 3), Hal. 1778-1787.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.  
Bandung: Alfabeta.