

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pengguna Layanan Jasa Go-Ride di Kota Makassar**

**Mushlih Saleh** ✉, Muh. Arif, H. Aminuddin

Program studi Doktor Ilmu Manajemen Pasca Sarjana Universitas Indonesia,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Jasa Go-Ride Di Kota Makassar. Studi ini dilakukan di Kota Makassar. Studi ini melibatkan 100 orang konsumen Jasa Go-Ride di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis menggunakan alat statistik SPSS dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Data diuji melalui beberapa tahap pengujian seperti uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini akan dilihat melalui uji koefisien determinasi dan uji parsial (uji-t). Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Jasa Go-Ride Di Kota Makassar

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*

### **Abstract**

This study aims to determine the effect of the service quality variable on consumer satisfaction of Go-Ride Service Users in Makassar City. This study was conducted in Makassar City. This study involved 100 consumers of Go-Ride Services in Makassar City. This study uses primary data collected using a questionnaire. Furthermore, the data were analyzed using the SPSS statistical tool using a simple regression analysis method. The data was tested through several stages of testing such as validity and reliability tests. Furthermore, to prove the hypothesis proposed in this study, it will be seen through the coefficient of determination test and partial test (t-test). The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction for Go-Ride Service Users in Makassar City

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Satisfaction.*

---

Copyright (c) 2022 Mushlih Saleh

✉ Corresponding author :

Email Address : [muse.djp@gmail.com](mailto:muse.djp@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sejalan dengan kemajuan dalam pendidikan, perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat,serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka kesadaran masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan semakin meningkat. Pada saat ini kesadaran konsumen akan pentingnya nilai kualitas pelayanan (Service Quality) yang diberikan oleh perusahaan, baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Dari beberapa pengalaman menunjukkan bahwa atas pemberian suatu kualitas jasa/pelayanan tertentu akan menimbulkan penilaian yang berbeda dari setiap konsumen, karena tergantung dari bagaimana konsumen mengharapkan kualitas jasa/pelayanan tersebut.

Konsumen adalah satu-satunya yang dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan. Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima (perception) dengan pelayanan yang mereka harapkan (expectation). Bila konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mengakibatkan konsumen tersebut akan kembali lagi untuk mengadakan pembelian ulang (rebuying). Dengan kata lain perusahaan yang dapat memuaskan konsumen akan memiliki konsumen yang loyal.

Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang kegiatan sehari-hari adalah sektor jasa transportasi. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting bagi kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman di kota-kota besar.

Pada saat ini industri jasa transportasi ojek semakin marak di Indonesia. Perusahaan PT. Gojek merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan salah satu bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu layanan ojek online.

Ojek atau ojeg adalah transportasi umum informal di Indonesia yang berupa sepeda motor atau sepeda, namun lebih lazim berupa sepeda motor. Disebut informal karena keberadaannya tidak diakui pemerintah dan tidak ada izin untuk pengoperasiannya. Penumpang biasanya satu orang namun kadang bisa berdua. Dengan harga yang ditentukan dengan tawar menawar dengan sopirnya dahulu setelah itu sang sopir akan mengantarkan ke tujuan yang diinginkan penumpangnya.

Objek banyak digunakan oleh penduduk kota-kota besar misalnya di Makassar. Karena kelebihanannya dengan angkutan lain yaitu lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota. Selain itu dapat menjangkau daerah-daerah dengan gang-gang yang sempit dan sulit dilalui oleh mobil. Biasanya mereka mangkal di persimpangan jalan yang ramai, atau di jalan masuk kawasan permukiman. Namun berbeda dengan ojek tradisional, atau orang biasa mengenal ojek pangkalan, Go-jek sangatlah mengikuti perkembangan teknologi. Go-jek lebih mengacu pada penggunaan teknologi untuk pemesanan ojek itu sendiri.

Sebagai suatu perusahaan swasta tentu saja PT. Gojek hadir untuk mendapatkan keuntungan sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Akan tetapi bukan hanya PT. Gojek sendiri yang bergerak di bidang jasa transportasi ojek online ini sehingga hal ini menimbulkan persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang ini. Saingan dari Go-jek sendiri ada 6 perusahaan yang bergerak di bidang yang sama diantaranya, Grabike, Smart Jek, Bang Jek, Taksi Jeger, Ojesy, dan Blue Jek

(Pasaribu, 2021). Namun keenam competitor tersebut baru terdapat di wilayah Jabodetabeksaja. Mereka saling berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk penumpang, karena kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting untuk ditonjolkan untuk memenangkan persaingan.

Aspek-aspek yang mendukung terjadinya terjadinya akselerasi perubahan itu antara lain: 1) Perusahaan yang semakin bersifat global, 2) Perubahan selera pelanggan, baik selera pelanggan akhir maupun pelanggan bisnis, 3) Arena persaingan yang semakin luas baik domestik maupun internasional. 4) Teknologi yang semakin mengarah pada perubahan. Tantangan bisnis yang timbul biasanya mencakup aspek customer, competitor, dan change (Swastha dan Irawan, 2010).

Berdasarkan pengalaman serta perbincangan dengan orang-orang yang merupakan pelanggan gojek, dan juga melihat kondisi yang ada di Makassar pengguna gojek/transportasi online lebih dominan daripada transportasi lain seperti ojek pangkalan dan bentor dan dimana pada tanggal 1/11/2017 terdapat aksi yang dilakukan oleh kalangan tukang bentor dan ojek pangkalan menuntut pemberhentian transportasi yang berbasis online karena menurunkan omzet hariannya secara drastis dan pemberlakuan peraturan menteri perhubungan 108 tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, adapun hal-hal yang tentu saja pelanggan keluhkan dari layanan driver gojek. Ada pula web berupa kumpulan saran dan kritik terhadap gojek <http://keluhan-gojek.ojekgratis.com/> dimana Keluhan konsumen didominasi oleh beberapa kritik seperti, driver gojek yang tidak mengenakan atribut dari PT.GOJEK sesuai ketentuan berlaku, driver gojek yang minim pengetahuan mengenai rute penjemputan/lokasi tujuan pelanggan, dan kedatangan driver gojek yang tidak sesuai dengan estimasi yang diberikan aplikasi Go-Jek.

Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian konsumen memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima konsumen akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk dan persepsi penumpang ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas produk. (Kotler, 2012) mengaitkan antarakualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dan memperkirakan bahwa kepuasan konsumen keseluruhan menjadi positif dan substansial ketika konsumen merasakan kualitas pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Hal ini di dukung oleh penelitian yang di lakukan oleh (Passe, 2016) dan (Wijayanto, 2015) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan.

**H1:** Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

## METODOLOGI

Penelitian dilakukan Kota Makassar. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Go-ride di kota Makassar. Penelitian dilakukan terhadap sample yang mewakili populasinya. Dalam penelitian ini sampel dari penelitian ini sebanyak 96. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis menggunakan alat statistik SPSS dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Data diuji melalui beberapa tahap pengujian seperti uji

validitas, reliabilitas, uji normalitas, heterokedastisitas. Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini akan dilihat melalui uji koefisien determinasi, uji parsial (uji-t) .(Ghozali, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan kepada konsumen Go-ride di kota Makassar sebanyak 100. Dalam hal ini peneliti mendatangi langsung konsumen Go-ride di kota Makassar. Tahap pertama adalah melakukan uji validitas data untuk Uji validitas dihitung dengan melihat dari angka corrected item-total correlation, dengan ketentuan syarat dikatakan valid apabila memiliki nilai corrected item total correlation  $> 0,30$ . Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi atau nilai corrected item total correlation yang lebih besar dari 0,30, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator variabel penelitian ini adalah valid. Tahap kedua adalah melakukan uji reabilitas untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang diberikan. Jika nilai Cronbach Alpha dari suatu variabel lebih besar dari 0,6 maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reabilitas yang memadai. Sebaliknya, jika nilai Cronbach Alpha dari suatu variabel lebih kecil dari 0,6 maka butir pertanyaan tersebut tidak realible. tabel 2 menunjukkan bahwa instrumen untuk setiap variabel peneliti adalah realibel, karena nilai cronbach alpha menunjukkan nilai diatas angka 0,60.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Ket.
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,873	0,000	Valid
	X2	0,840	0,000	Valid
	X3	0,731	0,000	Valid
	X4	0,731	0,000	Valid
	X5	0,736	0,000	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,774	0,000	Valid
	Y2	0,802	0,000	Valid
	Y3	0,789	0,000	Valid
	Y4	0,725	0,000	Valid

**Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	>0,600	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,843	0,600	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,775	0,600	Reliabel

Tahap ketujuh adalah melakukan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel- variabel terikat (dependent) yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel bebasnya (independent).

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,244	,222		5,616	,000
	X	,722	,054	,801	13,318	,000
R						0,801
R Square						0,642
Adjusted R Square						0,638

Berdasarkan tabel 4, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,244 + 0,722X$$

Konstanta sebesar 1,244 hal ini berarti jika tidak ada perubahan variabel bebas maka Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 1,244. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 0,722. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika Kualitas Pelayanan (X) meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,722.

Selanjutnya besarnya nilai R-squared adalah 0,870. Hal ini menunjukkan Kepuasan Konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Produk Kualitas Pelayanan (X) sebesar 64,2%. Sedangkan sisanya 35,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel penelitian seperti Produk, Harga, Loaksi, dan Promosi.

Pengujian regresi secara parsial (uji t) berguna untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan membandingkan nilai probabilitas (p-value) dari masing-masing variabel dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 0,05. Jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel-variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Secara parsial pengaruh variabel dalam penelitian. Hasil pengujian dengan analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai t-hitung Kualitas Pelayanan sebesar 13,318 yang menunjukkan bahwa arah koefisien positif, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 menyebabkan  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen..

## Pembahasan

### Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian didapati hasil variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Go-ride di kota Makassar. Hal ini patut dipahami karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang di berikan pihak gojek Indonesia.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2012) yang mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara Sumarwan (2010) mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidak puasn konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Kotler dan Armstrong (2010) kepuasan pelanggan dapat dilihat dari sejauh mana kinerja suatu produk yang dirasakan cocok dengan harapan pembeli sehingga dapat menimbulkan perasaan senang atau kecewa pada seorang pembeli. Jika kinerja produk atau jasa kurang memenuhi harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja produk atau jasa memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka pelanggan menjadi sangat puas atau senang. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Passe, 2016) dan (Wijayanto, 2015) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan.

## **SIMPULAN**

Hasil studi ini menemukan Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-ride di Kota Makassar. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor penentu naik dan turunnya kepuasan konsumen Go-ride di Kota Makassar.

Hasil penelitian ini menyarankan agar meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen Go-ride, misalnya seperti promosi dan harga. Penulis selanjutnya juga dapat meneliti variabel dependen lainnya seperti minat beli ulang maupun loyalitas konsumen. Hal tersebut bertujuan agar penelitian yang dilakukan oleh peneliti selanjutnya bisa bermanfaat bagi perusahaan.

## **Referensi :**

- Passe, L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal manajemen*, 1(2).
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38-45.
- Pasaribu, I. M. (2021). ANALISIS PELAYANAN JASA APLIKASI GO JEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA MEDAN. *Publik Reform*, 8(1), 21-28.
- Swastha, B. & Irawan, 2010, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.