

Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas dan Kepercayaan Mahasiswa Pelanggan *GoRide* pada Aplikasi *Gojek* di Kota Tangerang

Nur Fadillah¹, Silviana Nuraulia²

Abstract— Various aspects of human life have been changed by the rapid advancement of technology, especially in terms of transportation in Tangerang City. *GOJEK*'s goal is to connect ojek drivers with passengers. This business first appeared in Jakarta in 2011. This study was conducted to evaluate customer satisfaction with the services and trust provided by *Go Ride* to students in Tangerang City. The results are expected to help *Gojek* improve its customer service and trust to increase customer satisfaction and loyalty to their services. This study distributed questionnaires to collect data. This research uses a quantitative approach. This study involved 42 individuals.

Intisari— Berbagai aspek kehidupan manusia telah diubah oleh kemajuan teknologi yang pesat, terutama dalam hal transportasi di Kota Tangerang. Tujuan *GOJEK* adalah untuk menghubungkan ojek dengan penumpang. Bisnis ini pertama kali muncul di Jakarta pada tahun 2011. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan dan kepercayaan yang diberikan oleh *Go Ride* kepada mahasiswa di Kota Tangerang. Hasilnya diharapkan dapat membantu *Gojek* meningkatkan layanan dan kepercayaan pelanggannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap layanan mereka. Penelitian ini menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Studi ini melibatkan 42 individu.

Kata Kunci— Kualitas Pelayanan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Transportasi.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang transportasi. Salah satu layanan transportasi berbasis aplikasi yang kini banyak diminati adalah *Go Ride*, layanan ojek online yang disediakan oleh perusahaan teknologi asal Indonesia, *Gojek*. *Go Ride* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan perjalanan, sehingga menjadi pilihan utama bagi masyarakat, terutama kalangan mahasiswa di Kota Tangerang.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan bisnis *Go-Ride*. Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi dan layanan *Go-Ride*. Kualitas layanan dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan,

empati, dan bukti fisik. Sedangkan kepercayaan pelanggan dapat dibangun melalui reputasi perusahaan, keamanan transaksi, dan konsistensi layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi *Go Ride* di kalangan mahasiswa di Kota Tangerang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak *Gojek* dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap layanan *Go Ride*.

II. LANDASAN TEORI

A. Pengertian *Gojek*

GOJEK adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan transportasi ojek. Yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Perusahaan ini berdiri pertama kali di kota Jakarta pada tahun 2011. *GOJEK* merupakan perusahaan yang berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek. Karena efektifitas tujuan perusahaan ini yang bermitra kepada pengendara Ojek yang berpengalaman semakin baik dan meningkatnya peminat pelanggan sehingga *GO-JEK* dikembangkan di kota-kota besar lainnya seperti khususnya daerah *JABODETABEK*, Bandung, Medan, Surabaya, Bali dan kotakota lainnya.[1]

B. Definisi Kepuasan

Mendefinisikan kepuasan sebagai perilaku konsumen terhadap suatu produk dan jasa yang menjadi hasil evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan produk tersebut. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan di mana seseorang merasa puas atau senang dengan sesuatu yang diterima. Kepuasan konsumen dapat diukur melalui berbagai indikator seperti kepuasan dengan pelayanan, kualitas pelayanan, harga, dan citra mereka.[2]

C. Kualitas Layanan

Menurut American society for Quality Control, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.[3]

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk atau jasa, dan proses. Untuk yang berwujud barang ketiga orientasi ini hampir selalu dapat

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, STMIK Antar Bangsa, Kawasan Bisnis CBD Ciledug, Jl. HOS Cokroaminoto No. 29-35, Karang Tengah, Kec. Ciledug, Kota Tangerang, Banten, 15157 (telp:021-50986099; email : nurfadillah31082@gmail.com, silvianaaulia26@gmail.com)

dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.[4]

D. *Keamanan Layanan*

Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul sosiologi suatu pengantar, Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan.[5]

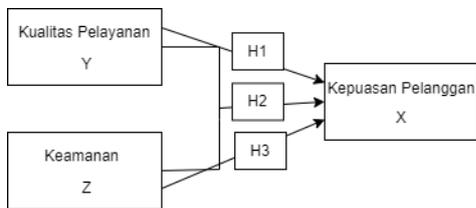
III. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan melakukan teknik statistik, matematika atau komputasi.[6]

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi *Go Ride* di kalangan mahasiswa di Kota Tangerang.

Sumber data terdiri dari data primer berupa penyebaran kuesioner melalui Google Form dan data sekunder berupa buku, jurnal dan skripsi.

Pengguna *Go Ride* di Gojek pada masyarakat di Kota Tangerang pada April sampai Juni 2024 merupakan populasi penelitian dengan jumlah sampel 43 orang. Instrumen penelitian dianalisis dengan uji validitas dan uji reabilitas, dan uji hipotesis.



Gbr 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang ada pada penelitian ini antara lain, yaitu :

Hipotesis 1:

Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan GoRide di aplikasi Gojek terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa di Kota Tangerang.

Hipotesis 2:

Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara faktor keamanan layanan GoRide di aplikasi Gojek terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa di Kota Tangerang.

Hipotesis 3:

Kualitas layanan dan faktor keamanan layanan GoRide secara bersama-sama memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa di Kota Tangerang.

IV. HASIL ANALISIS DATA

A. *Uji Validitas*

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	rtable	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (X)	A1	0.648	0.000	0.304	Valid
	A2	0.341	0.027	0.304	Valid
	A3	0.605	0.000	0.304	Valid
	A4	0.628	0.000	0.304	Valid
	A5	0.821	0.000	0.304	Valid
	A6	0.829	0.000	0.304	Valid
	A7	0.864	0.000	0.304	Valid
	A8	0.745	0.000	0.304	Valid
	A9	0.481	0.001	0.304	Valid
	A10	0.826	0.000	0.304	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	B1	0.732	0.000	0.304	Valid
	B2	0.760	0.000	0.304	Valid
	B3	0.723	0.000	0.304	Valid
	B4	0.547	0.000	0.304	Valid
Keamanan (Z)	C1	0.516	0.000	0.304	Valid
	C2	0.525	0.000	0.304	Valid
	C3	0.690	0.000	0.304	Valid

Nilai yang dihitung dari semua variabel penelitian lebih besar dari rtable, yaitu 0,136 pada tingkat sinyal 5%. Kemudian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini melalui tes validasi sudah valid.

B. *Uji Reabilitas*

Tabel 2. Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha (α)	N of Items
0.907	17

Nilai Alpha Cronbach adalah 0,907 > 0,60 maka kuesioner tersebut diakui reliable dan dapat digunakan dalam penelitian.

C. *Uji Hipotesis*

Uji hipotesis adalah proses pengujian apakah jawaban sementara terhadap suatu masalah yang diajukan oleh penelitian benar terhadap pertanyaan pedoman penelitian, dan mencari jawaban yang sebenarnya.

D. Uji Chi-Square Tests Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan

Tabel 3. Uji Chi-Square Tests Kualitas Pelayanan

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	136.345 ^a	114	.075
Likelihood Ratio	94.524	114	.908
Linear-by-Linear Association	26.468	1	.000
N of Valid Cases	42		

Nilai Chi-Square Tests 136.345 lebih besar dari nilai kritis tabel Chi-square dengan tingkat signifikansi 0.05 dan df 114 sekitar 190.5 dan Nilai Asymp. Sig. (2-sided) 0.075 lebih besar dari tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan dua poin di atas, hipotesis nol H_0 tidak dapat ditolak. Artinya, tidak terdapat bukti statistik yang cukup untuk menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel.

E. Uji Chi-Square Tests Hubungan antara Keamanan dengan Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. Uji Chi-Square Keamanan

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	138.886 ^a	95	.002
Likelihood Ratio	83.975	95	.784
Linear-by-Linear Association	23.082	1	.000
N of Valid Cases	42		

Berdasarkan dua poin di atas, hipotesis nol (H_0) ditolak. Artinya, terdapat bukti statistik yang cukup untuk menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel. Artinya, terdapat bukti statistik yang cukup untuk menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel.

V. PEMBAHASAN

Penelitian ini berupaya untuk memberikan pembahasan mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini berdasarkan dengan analisis statistik dari masing-masing variabel penelitian yaitu:

1) Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang

Berdasarkan hasil pengolahan dan pengujian data memperlihatkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak atas nilai signifikan sebesar 0,075 yang dimaksud lebih besar dari signifikan Chi-Square. Maka Kualitas Pelayanan tidak ada

hubungan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.[7] Hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan masih rendah, maka akan menyebabkan semakin rendah kepuasan yang dirasakan pelanggan. Rasa percaya diri yang rendah ini berarti menandakan bahwa pelanggan tersebut tidak puas atau tidak terpenuhinya harapan dengan jasa yang dibelinya. Jika perusahaan bisa menciptakan kualitas pelayanan yang baik terhadap layanan yang dihasilkan, maka pelanggan akan mengalami kepuasan. Apabila kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan itu baik, maka para pelanggan pun tidak ragu dan merasa puas pada suatu jasa tersebut. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang.

2) Hasil Analisis Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang

Berdasarkan hasil pengolahan dan pengujian data memperlihatkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima atas nilai signifikan sebesar 0,002 yang artinya lebih kecil dari signifikan Chi-Square. Maka Keamanan memiliki hubungan dengan Kepuasan Pelanggan *Go Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang.

Hal ini menunjukkan bahwa Keamanan sangat diutamakan oleh pelanggan *Go Ride* di Gojek. Proses Kepuasan Pelanggan tergantung pada seberapa besar Keamanan pelanggan terhadap reputasi dan tanggung jawab atas jasa yang dijual, pelayanan yang baik dan pilihan yang tepat untuk kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi. Dengan begitu, hipotesis pada penelitian ini yaitu Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang.

VI. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang, perihal ini tampak dari nilai sig lebih besar dari 0,05.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go Ride* di Gojek pada Mahasiswa/i di Kota Tangerang, perihal ini nilai sig lebih kecil dari 0,05.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan, Gojek harus meningkatkan kecepatan. Kecepatan adalah indikator dengan nilai tertinggi untuk dimensi keandalan (reliability). Oleh karena itu, kecepatan harus ditingkatkan. karena kecepatan adalah pilar utama Gojek dan janji yang harus

dipenuhi. Selain itu, Gojek harus memperbarui dan meningkatkan

2. GPS untuk membuat lokasi yang ditampilkan di aplikasi lebih akurat. Dengan demikian, pelanggan dapat lebih akurat memilih lokasi penjemputan atau pengantaran sesuai tujuan mereka dan tidak memilih lokasi lain yang menjadi patokan. Akibatnya, jangkauan Gojek menjadi lebih luas dan lokasi penjemputan dan pengantaran pelanggan menjadi lebih jelas.
3. Untuk tingkat Keamanan *Go Ride* di Gojek sudah cukup membuat pelanggan merasa cukup puas. Pihak Gojek sudah dengan lebih baik dalam pemilihan mitra dan *driver*. Agar pelanggan percaya dengan tingkat keamanan ketika memesan Gojek, maka dari itu pelanggan kan tetap setia dalam menggunakan Gojek sebagai transportasi *online*.
4. Peneliti menyarankan penambahan variabel tambahan yang dapat ditunjukkan ke dalam penelitian untuk memungkinkan peneliti lain untuk mengambil topik yang sama.

Penelitian merekomendasikan, sehingga dapat mempelajari secara menyeluruh tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah responden dan menjadi lebih selektif dalam memilih responden. Hal ini dilakukan agar hasil penelitian dapat menutupi kekurangan dari penelitian sebelumnya dan penting untuk meningkatkan kualitas dan kualitas hasil penelitian.



Nur Fadilah, lahir di Tangerang pada bulan Agustus 2002. Penulis yang berdomisili di Pondok Ranji, Ciputat Timur, Tangerang Selatan ini mendapatkan beasiswa pendidikan untuk jenjang Strata Satu (S1) Sarjana Komputer di STMIK Antar Bangsa program studi Sistem Informasi.



Silviana Nuraulia, lahir di Tangerang pada bulan Februari 2002. Saat ini penulis sedang menempuh pendidikan Strata Satu (S1) Sarjana Komputer di STMIK Antar Bangsa pada program studi Sistem Informasi. Selain aktif pada organisasi kemahasiswaan, penulis juga aktif dilingkungan tempat tinggalnya yaitu di Pondok Ranji, Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

REFERENSI

- [1] T. U. Wardani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*, vol. 7, no. 1. 2017.
- [2] P. Kotler, "Managing and Delivering Marketing Programs," *Mark. Manag. Millenn. Ed.*, pp. 1–456, 2000, [Online]. Available: www.pearsoncustom.com
- [3] F. Halim *et al.*, *FullBookManajemenPemasaranJasa*. 2021.
- [4] P. Kualitas, "KAJIAN PUSTAKA A . Kualitas Pelayanan," pp. 11–47, 2008.
- [5] S. Soekanto and B. Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar Sastra*, vol. 24. Jakarta, 2015.
- [6] K. Abdullah *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif*, no. May. 2021.
- [7] N. Natasya and A. Yudhira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien," *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 128–145, 2023, doi: 10.36490/jmdb.v2i1.769.