

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK

Dimas Setya Abikusuma¹, Rosi Raseta²

Universitas Sunan Giri Surabaya

Email : masabikusuma@gmail.com¹, rosiraseta@gmail.com²

ABSTRAK

Gojek menawarkan layanan ojek secara online dan saat ini menjadi primadona di masyarakat, menjadi salah satu pilihan bagi pengguna transportasi ojek, yang ingin menghindari kemacetan dan hiruk pikuk kota besar. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen Gojek di wilayah Sidoarjo. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis penelitian. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga, untuk dapat memenangkan persaingan, salah satu yang harus dilakukan adalah menciptakan kepuasan pada konsumen.

Kata kunci: Pelayanan, Loyalitas pelanggan, Transportasi online, Aplikasi online

ABSTRACT

Abstract: Gojek offers online motorcycle taxi services and is currently a prima donna in the community, becoming one of the choices for motorcycle taxi transportation users, who want to avoid the hustle and bustle of big cities. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and ease of use on Gojek customer satisfaction in the Sidoarjo area. The analysis methods used are validity test, reliability test, correlation coefficient test, simple linear regression test, determination coefficient test and research hypothesis test. The results show that service quality and ease of use have a significant effect on customer satisfaction. So, to be able to win the competition, one of the things that must be done is to create satisfaction in consumers.

Keywords: Service, Customer loyalty, Online transportation, Online application

Article History

Received: Juli 2024

Reviewed: Juli 2024

Published: Juli 2024

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed

under a [Creative](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[Commons Attribution-](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Masyarakat pada masa sekarang ini memiliki berbagai macam aktivitas dan untuk menyelesaikan aktivitas tersebut, mereka membutuhkan transportasi sebagai alat bantu atau sarana untuk menjalankan aktivitasnya. Oleh karena itu, para penyedia jasa transportasi

berlomba-lomba untuk menarik minat pelanggan dengan menawarkan pelayanan yang lebih baik, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu, dan lain sebagainya. Sepeda motor di Indonesia juga banyak digunakan sebagai alat transportasi. Ojek adalah sebutan untuk jenis transportasi umum yang melibatkan pemindahan orang atau barang dengan biaya tertentu.

Seiring perkembangannya, transportasi ojek berubah menjadi jenis angkutan umum yang praktis. UU LLAJ, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 Tahun 2017 telah mengatur secara rinci mengenai hal ini. Secara spesifik, mereka menyatakan bahwa “Ketentuan Pasal 151 huruf a UU LLAJ dikatakan telah mengakomodasi angkutan sewa khusus yang merupakan angkutan umum dengan tanda nomor kendaraan bermotor warna dasar hitam”. Berdasarkan justifikasi yang diberikan di atas, Gojek merupakan salah satu perusahaan web yang menawarkan layanan ojek dan saat ini menjadi primadona di masyarakat. Gojek hadir sebagai salah satu pilihan bagi pengguna transportasi ojek, yang ingin menghindari kemacetan dan hiruk pikuk kota besar, seperti Jakarta, Tangerang, Depok, Bogor, Bekasi, Bandung, Surabaya dan tersebar seluruh Indonesia. Gojek juga menawarkan kemudahan, di mana konsumen sudah tidak lagi harus mencari ojek ke pangkalan, namun dengan satu klik saja maka Driver ojek yang akan mendatangi dan menjemput konsumen ke rumah.

Menurut Dedy & Alfandi (2022), memberikan layanan berkualitas tinggi merupakan salah satu elemen yang dapat memengaruhi kebahagiaan pelanggan. Karena dapat membedakan bisnis dari persaingan, kualitas layanan sangat penting untuk menarik pelanggan (Ahror & Soekotjo, 2017). Peningkatan kepuasan klien terhadap perusahaan secara langsung berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam dunia yang sangat kompetitif saat ini, untuk mendapatkan kepuasan pelanggan diperlukan keunggulan kompetitif, khususnya dalam bentuk layanan berkualitas tinggi.

Menurut Musa (2022), sejumlah faktor berkontribusi pada kualitas layanan: menawarkan layanan yang memuaskan pelanggan (keandalan); keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsif (daya tanggap); kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan (jaminan); membangun hubungan komunikasi yang tulus dan positif dengan pelanggan (empati); dan penilaian terhadap fasilitas fisik (berwujud). Kemudahan penggunaan merupakan hal yang mendasari kebahagiaan pelanggan. Berdasarkan kemudahan penggunaannya, pelanggan akan memilih sistem yang menurut mereka mudah dioperasikan dan dipahami. Seberapa besar seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan menghemat waktu dan tenaga menentukan seberapa mudah mereka merasakan sesuatu untuk digunakan (Maryanto & Kaihatu, 2021). Kemudahan penggunaan suatu teknologi atau aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, apabila teknologi ramah pengguna, transparan dan mudah beradaptasi (Maryanto & Kaihatu, 2021).

Penelitian Anugrah (2020) yang melibatkan responden pengguna aplikasi OVO di Surabaya, mengungkapkan bahwa aspek promosi dan kenyamanan pengguna berdampak pada kebahagiaan konsumen. Berbeda dengan temuan penelitian Izzati (2021), yang menunjukkan

bahwa ketepatan waktu dan persepsi kemudahan penggunaan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Responden dianggap telah memahami cara memanfaatkan teknologi, maka variabel persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki dampak yang nyata terhadap kebahagiaan pengguna. Kepuasan konsumen merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Konsumen yang puas cenderung akan menggunakan kembali layanan perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, Gojek perlu terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan konsumennya.

Sesuai dengan latar belakang, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gojek.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan eksplanatif (Riyanto & Hatmawan, 2020). Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian, yaitu kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kepuasan pelanggan Gojek di Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan Pendekatan eksplanatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel independen (kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Metode penelitian ini secara berurutan akan menentukan jumlah sampel sebagai responden dari populasi yang ada. Dari responden yang ditetapkan tersebut diberikan kuesioner yang isi-isi pernyataannya akan dikumpulkan sebagai data penelitian yang akan di lakukan uji-uji secara statistik yang prosesnya dibantu oleh software SPSS 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Data Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Total	Rerata
		5	4	3	2	1		
1	Kendaraan yang digunakan layak	190	168	33	10	1	402	4.14
2	Kendaraan yang digunakan bersih	195	160	36	12	0	403	4.15
3	Driver Gojek berkendara dengan aman	200	164	33	10	0	407	4.20
4	Driver Gojek patuh terhadap rambu lalu lintas	190	168	36	10	0	404	4.16
5	Driver Gojek tanggap	185	156	51	4	2	398	4.10
6	Driver Gojek responsive (tanggung jawab)	70	256	51	4	0	381	3.93
7	Driver Gojek ramah	60	244	63	6	0	373	3.85
8	Driver Gojek berpenampilan rapi	120	224	45	4	0	393	4.05
9	Driver Gojek tepat waktu	190	168	36	10	0	404	4.16
10	Driver Gojek mengetahui rute jalan	70	228	66	6	1	371	3.82
Total rata-rata		147	194	45	8	1	394	4.06

Sumber: Data Penelitian, 2024

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Sesuai pada Tabel 1 di atas, diketahui secara menyeluruh kualitas pelayanan ojek online Gojek di wilayah Sidoarjo dinilai baik, hal ini bisa dilihat dari nilai rata-rata jawaban responden sebesar 4.06 berada dikategori (3.40-4.19). adapun yang paling rendah oleh konsumen Gojek Sidoarjo adalah empati.

Tabel 2. Data Kuesioner Kemudahan Penggunaan

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	SS	Total	Rerata
		5	4	3	2	1		
1.	Aplikasi Gojek mudah dinavigasi	190	161	60	0	2	413	4.25
2.	Aplikasi Gojek mudah dipahami dan digunakan	210	131	63	0	0	405	4.17
3.	Dapat dengan mudah menemukan yang saya cari di Gojek	138	176	80	4	3	393	4.05
4.	Menu dan fitur di aplikasi Gojek terorganisir dengan baik	190	152	57	2	1	402	4.14
5.	Proses pemesanan layanan seperti ojek, makanan, barang sangat sederhana	190	160	54	1	0	405	4.17
6.	Informasi yang ditampilkan dapat dipahami	170	148	75	2	0	395	4.07
7.	Tampilan di Aplikasi Gojek minimalis dan tidak membingungkan	165	160	69	2	0	396	4.08
8.	Pilihan pembayaran di Aplikasi Gojek beragam dan mudah digunakan dalam bertransaksi	208	112	75	1	0	396	4.08
9.	Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari dan memahami cara menggunakan aplikasi gojek	175	140	75	3	1	394	4.06
10.	Keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi gojek sangat mulus dan intuitif	170	148	75	2	0	395	4.07
Total Rata-rata		171	159	75	2	1	396	4.1

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui secara keseluruhan kepuasan konsumen Gojek di wilayah Sidoarjo dipersepsikan baik, hal ini dapat dilihat pada nilai rata-rata jawaban responden sebesar 4.1 masuk pada kategori (3,40-4,19). Adapun indikator yang dipersepsikan paling rendah oleh konsumen Gojek adalah kemudahan dalam menemukan yang dicari konsumen.

Tabel 3. Data Kuesioner Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Total	Rerata
		5	4	3	2	1		
1	Driver Gojek mengantar konsumen sampai tujuan dengan selamat	190	160	54	0	1	405	4.18
2	Driver Gojek mengantar konsumen sampai tujuan tepat waktu	205	132	63	4	0	404	4.16
3	Driver Gojek mengantar konsumen sampai tujuan sesuai estimasi di aplikasi	145	164	78	2	0	389	4.01
4	Driver Gojek berperilaku baik	145	180	48	8	3	384	3.96
5	Saya puas dengan pelayanan Driver Gojek	140	208	39	4	2	393	4.05
6	Saya senang menggunakan jasa ojek online Gojek	190	152	57	2	1	402	4.14
7	Saya bersedia mengajak keluarga untuk menggunakan ojek online Gojek	165	160	69	2	0	396	4.08
8	Saya bersedia menyarankan kepada teman-teman untuk menggunakan ojek online Gojek	170	148	75	2	0	395	4.07
9	Saya Bersedia mereferensikan ojek online Gojek kepada teman-teman	175	176	51	2	0	404	4.16
10	Saya dengan senang hati memberikan bintang 4/5 kepada Driver ojek online Gojek	175	140	75	4	0	394	4.06
Total rata-rata		170	162	61	3	1	396	4.09

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui secara keseluruhan kepuasan konsumen Gojek di wilayah Sidoarjo dipersepsikan baik, hal ini dapat dilihat pada nilai rata-rata jawaban responden sebesar 4.09 masuk pada kategori (3,40-4,19). Adapun indikator yang dinilai paling rendah oleh konsumen Gojek adalah minat berkunjung kembali

Uji Validitas

Dalam mengukur sampel disebut cukup apabila nilai uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) > 0.5 Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu indikator, apabila nilai *loading factor* (component matrix) > 0.4 maka item yang bersangkutan adalah valid dan dapat dilakukan pengujian berikutnya. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Indikator	KMO	Komponen Matriks	Keterangan
Kualitas layanan	X1.1	0.981	0.546	Valid
	X1.2		0.734	Valid
	X1.3		0.813	Valid
	X1.4		0.719	Valid
	X1.5		0.623	Valid
	X1.6		0.774	Valid
	X1.7		0.521	Valid
	X1.8		0.720	Valid
	X1.9		0.725	Valid
	X1.10		0.745	Valid
	X1.11		0.831	Valid
	X1.12		0.761	Valid
	X1.13		0.710	Valid
	X1.14		0.659	Valid
	X1.15		0.736	Valid
	X1.16		0.554	Valid
	X1.17		0.564	Valid
	X1.18		0.691	Valid
	X1.19		0.663	Valid
	X1.20		0.559	Valid
Kemudahan Penggunaan	X2.1	0.837	0.672	Valid
	X2.2		0.782	Valid
	X2.3		0.778	Valid
	X2.4		0.816	Valid
	X2.5		0.824	Valid
Kepuasan Konsumen	Y1.1	0.735	0.880	Valid
	Y1.2		0.912	Valid
	Y3.3		0.921	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Hasil uji validitas pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai KMO pada setiap variabel lebih dari 0.5, sementara nilai loading factor pada setiap indikator lebih dari 0.4 sehingga kuesioner dan variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah alat guna mengukur suatu kuesioner yang menjadi indikator dari variabel. Suatu kuesioner bisa dikatakan reliabel atau andal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach's alpha > 0.70. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.945	> 0.70	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0.867	> 0.70	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.872	> 0.70	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha berdasarkan variabel kualitas layan, kemudahan penggunaan dan kepuasan konsumen diatas 0.70. Hal ini artinya indikator atau pernyataan dalam kuesioner dari setiap variabel terbukti reliabel atau andal.

Analisis Regresi Berganda

Di bawah ini adalah hasil uji regresi linier berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	R-Squared Adjusted	Uji-F		Uji-t		Keterangan
		F.	Sig.	b	Sig.	
Persamaan 1	0.736	92.767	0.000			
Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen				0.360	0.000	Hipotesis diterima
Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan konsumen				0.243	0.006	Hipotesis diterima

Uji-F

Uji-F digunakan untuk menguji variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar <0.05. Dari tabel 6 di atas diketahui nilai F sebesar 92.767 dengan signifikansi 0.000<0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Determinasi (R-squared)

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat ketetapan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini dapat ditunjukkan oleh besarnya koefisien antara

0 dan 1, apabila R-squared sama dengan 0, maka variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila semakin mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa nilai R-squared adjusted atau koefisien determinasi adalah sebesar 0.736 atau 73.6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan secara keseluruhan memberikan pengaruh 73.6%, terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 26.4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model (selain kualitas layanan, kemudahan penggunaan).

Pengujian Hipotesis (Uji-t)

Uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi alpha (5%). Uji-t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen. Apabila nilai signifikansi <0.05 dan beta bertanda positif, maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil perhitungan dari Uji-t dapat diketahui variabel kualitas layanan mendapatkan nilai beta sebesar 0.360 (positif) dan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ yang artinya bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Variabel kemudahan penggunaan mendapatkan nilai beta sebesar 0.243 (positif) dan nilai signifikansi sebesar $0.006 < 0.05$ yang artinya bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Sesuai hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Gojek di Sidoarjo. Artinya, semakin kualitas sebuah pelayanan, semakin mudah penggunaan, semakin mudah aplikasi Gojek digunakan maka akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen Gojek di Sidoarjo. Pada kualitas layanan yang diberikan oleh pengemudi Gojek, disarankan untuk lebih memperbaiki serta meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan. Apabila ada konsumen yang menyampaikan keluhannya kepada Gojek, dalam hal ini perusahaan harus cepat menanggapi keluhan dari konsumen tersebut. Pihak Gojek harus lebih meningkatkan keamanan dari data diri atau informasi pribadi konsumen yang terdapat pada aplikasi Gojek sehingga para konsumen bisa merasa lebih nyaman dan kemananannya terjamin serta mendapatkan kualitas layanan yang baik, hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen pengguna Gojek.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bila ada, ucapan terima kasih dapat ditulis pada bagian akhir sebelum daftar pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahror, U. Al, & Soekotjo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Milkmo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3), 1–20.
- Anugrah, F. T. (2020). Effect of promotion and ease of use on customer satisfaction and loyalty on ovo application users. *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(1), 44–50.

- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*,4(1),18–25.
- Izzati, V. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2)
- Maryanto, R. H., & Kaihatu, T. S. (2021). Customer loyalty as an impact of perceived usefulness to grab users, mediated by customer satisfaction and moderated by perceived ease of use. *Binus Business Review*, 12(1), 31–39.
- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21
- Riyanto, Slamet, & Hatmawan, Aglis Andhita. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Deepublish