

# Pengaruh Kualitas Layanan Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen di Wilayah Bogor

Muhammad Hilal Badri<sup>1</sup>, Tjipto Djuhartono<sup>2</sup>, Rendika Vhalery<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Indraprasta PGRI

## ARTICLE INFO

### Article History:

Received: 10 Februari 2023

Revised: 24 Maret 2023

Accepted: 30 Maret 2023

### Keywords:

Gojek;

Kualitas Layanan;

Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

*Service quality is one of the most important instruments to measure the level of customer satisfaction in a service-based business like Gojek, with many competitors that continue to grow every year, making Gojek have to improve for the continuity of their business. To do this, consumers play a very important role in this regard. However, many consumers do not really get what they expect, resulting in dissatisfaction with the quality of service provided. The purpose of this research is to analyze how the influence of the quality of Go-Jek services on consumer satisfaction in the Bogor area. The method used in this study uses a qualitative approach with statistical data. The sample of this study used non-probability aside, namely purposive sampling, while the sample in the population of this study was 58,126 residents who were centered in the Bogor area, Bojonggede sub-district. The hypothesis test in this study used the t-test and the results obtained were  $t_{count} > t_{tabel}$ , namely  $18.37 > 1.29$ , so it can be interpreted that the influence of the quality of motorcycle taxi services on consumer satisfaction in the Bogor area is very strong.*

Kualitas layanan merupakan salah satu instrumen terpenting untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam bisnis berbasis jasa seperti Gojek, dengan banyak pesaing yang terus bertambah setiap tahunnya membuat Gojek harus berbenah demi kelangsungan bisnis mereka. Untuk melakukan hal tersebut, konsumen memainkan hal yang sangat penting dalam hal ini. Namun, banyak konsumen yang tidak benar-benar mendapatkan apa yang sebenarnya mereka harapkan sehingga mengakibatkan konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan gojek terhadap kepuasan konsumen di wilayah Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data statistik. Sampel penelitian ini menggunakan nonprobability samping yaitu purposive sampling, adapun sampel dalam populasi penelitian ini adalah 58.126 penduduk yang terpusat di wilayah Bogor, kecamatan Bojonggede. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji-t dan diperoleh hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $18,37 > 1,29$ , sehingga dapat diartikan bahwa pengaruh kualitas layanan gojek terhadap kepuasan konsumen di wilayah Bogor sangat kuat.



© 2023 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## Corresponding Author:

Muhammad Hilal Badri,

Email: [hilalbadri77@gmail.com](mailto:hilalbadri77@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Kemajuan di bidang teknologi yang begitu pesat mengakibatkan perkembangan yang begitu besar pada berbagai sektor yang menunjang aktivitas kehidupan masyarakat diseluruh dunia, hal ini berdampak pada masalah perubahan pola hidup dimasyarakat. Di Indonesia sendiri hampir semua masyarakat memiliki *smartphone* untuk melakukan fungsi sebagai alat penghubung dan komunikasi utama dalam kehidupan. Jumlah pengguna *smartphone* mencapai 167 juta orang atau 89 persen dari total penduduk Indonesia (Media Indonesia, 2019).

Dari data tersebut, masyarakat memerlukan adanya layanan baru yang modern sebagai penunjang dalam melakukan aktivitasnya. Hal ini membuka peluang untuk melakukan inovasi dan memberikan nilai tambah dalam menyediakan kebutuhan dan keinginan masyarakat, hadirnya perusahaan layanan berbasis aplikasi seperti Gojek. Namun seiring berjalannya waktu, banyak kompetitor yang hadir seperti Grab, Maxim dll. Dengan semakin banyaknya kompetitor, persaingan yang semakin ketat juga berpengaruh signifikan dengan alasannya adalah kualitas layanan yang membuat konsumen semakin selektif. Menurut Gestari & Mariah (2021), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan dari apa yang diharapkan dan pengelolaannya untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Adapun faktor buruknya kualitas layanan dapat dipengaruhi beberapa hal menurut Tjiptono & Chandra (2017:179-181) yaitu produksi dan konsumsi secara bersamaan, intensitas kerja yang tinggi, dukungan yang tidak mencukupi untuk pelanggan internal, kesenjangan dalam komunikasi, perlakuan yang sama terhadap konsumen, perluasan atau pengembangan layanan yang berlebihan, visi dan misi jangka pendek. Kemudian, menurut Tjiptono & Chandra (2017:137) ada 5 dimensi dalam mengukur tingkat kualitas layanan yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

Kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas layanan merupakan sesuatu yang dilakukan, sementara kepuasan konsumen merupakan hasil yang didapatkan. Menurut Candrianto (2017:52), Sedangkan menurut Usvela, Qomariah, & Wibowo (2019) definisi Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan yang dimiliki konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kecukupan harapan mereka. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah tanggapan total antara harapan suatu produk atau jasa dan konsumsi aktual, berdasarkan persepsi, evaluasi, dan psikologi tanggapan. Jika konsumen mendapatkan apa yang diharapkan sesuai maka konsumen puas, namun apabila konsumen mendapatkan hasil yang diharapkan tidak sesuai harapan maka konsumen tidak puas. Jadi, semakin tinggi kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Namun nyatanya masih ada masalah dengan kualitas layanan Gojek. Berdasarkan latar belakang pertimbangan di atas, beberapa masalah layanan Gojek dapat diinventarisasi dan diidentifikasi. Masalah-masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengapa sulit menemukan driver yang dekat dari lokasi sekitar?
2. Mengapa aplikasi Gojek sering error?
3. Mengapa sulit mendapatkan driver saat hujan?
4. Mengapa *costumer service* sulit dihubungi?
5. Apakah tarif dalam aplikasi Gojek lebih mahal dibandingkan pesaing?

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, masalah yang ada pada layanan Gojek menjadi penyebab utama tidak terpenuhinya kepuasan konsumen, kepuasan konsumen Gojek masih kalah dengan kompetitor mereka.

### Kepuasan Konsumen

Menurut Usvela, Qomariah, & Wibowo (2019) definisi Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan yang dimiliki konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kecukupan harapan mereka.

Menurut Tjiptono & Chandra (2017:204) menyatakan kepuasan konsumen berasal dari bahasa Latin *satis* artinya cukup baik, cukup, dan *facio* artinya melakukan atau melakukan. Secara sederhana,

kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai atau melakukan sesuatu yang sesuai. Kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap kualitas atau karakteristik produk atau layanan, yang ditujukan untuk membandingkan hasil dan harapan pemenuhan kebutuhan konsumen. Menurut pendapat ahli tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa Kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen terhadap karakteristik produk atau jasa yang bertujuan dalam memenuhi tingkat perasaan antara hasil dan harapan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhannya. Atau secara singkat, Kepuasan konsumen merupakan harapan konsumen yang telah terpenuhi dari rasa puas atas layanan atau produk yang telah didapatkan.

### **Kualitas Layanan**

Menurut Susanto, Arifin, & Khalikussabir (2021) Kualitas layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain yang pada prinsipnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Semakin tinggi kualitas layanan yang ditawarkan dan dilakukan, semakin tinggi pula tingkat kepuasannya.

Menurut Setiawan & Frianto (2021) Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan bagian yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik atau buruk mencerminkan apa yang diterima konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya.

Menurut pendapat ahli tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan bagian yang sangat penting dari kesuksesan sebuah bisnis berbasis layanan jasa. Kualitas layanan yang baik atau buruk mencerminkan apa yang diterima konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan GoJek terhadap kepuasan konsumen di wilayah Bogor.

Dari kerangka teori dan berpikir tersebut dapat hipotesis penelitian yang diajukan adalah terdapat pengaruh antara kualitas layanan Gojek terhadap kepuasan konsumen di wilayah Bogor.

## **METODE**

Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif sendiri menurut Hapsari & Heryani (2019:11), merupakan Data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan untuk menjelaskan secara statistik/numerik hubungan antara kualitas layanan Gojek dengan kepuasan konsumen di wilayah Bogor.

Populasi dalam penelitian merupakan masyarakat di Kecamatan Bojonggede, Kabupaten Bogor yang berjumlah 58.126 (Badan Pusat Statistik, 2020). Sedangkan, sampel merupakan sebagian dari populasi yang sudah dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Perhitungan yang telah dilakukan, mendapatkan bahwa dari penelitian ini sampel yang didapatkan sebanyak 99,82 atau dibulatkan menjadi 100 responden.

Dalam penelitian ini, metode berikut digunakan dalam teknik pengumpulan data:

1. Observasi. Pengumpulan data ini digunakan dengan cara pengamatan langsung untuk melengkapi data yang diperlukan.
2. Kuesioner atau Angket. Teknik pengumpulan data ini digunakan dengan cara menyebarkan serangkaian pertanyaan secara tidak langsung kepada responden dengan bantuan perantara untuk memperoleh informasi dari responden berupa laporan individu atau informasinya.
3. Studi Kepustakaan, Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mencari informasi dari publikasi akademik, internet, buku dan sumber lain yang berhubungan dengan topik penelitian. literatur yang dilakukan dalam penelitian ini adalah informasi awal.

Sedangkan, Teknik analisis data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Kuantitatif. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan alat SPSS dan Microsoft Excel.

2. Analisis Koefisien Korelasi Sederhana. Analisis ini berfungsi untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang dapat dihitung dengan menggunakan koefisien korelasi.
3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Menghitung koefisien determinasi membantu untuk mengetahui berapa proporsi hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen*.
4. Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh hubungan fungsional atau kausal satu variabel *independen* dengan satu variabel *dependen*.
5. Uji-t. Hipotesis penelitian dibuktikan dengan Uji-t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini kuesioner atau angket digunakan untuk menerima informasi numerik dari responden yang digunakan untuk menghitung hasil penelitian. Kemudian menjalankan uji validitas yang mengukur keadaan responden yang sebenarnya, dan uji reliabilitas yang mengukur sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya terkait dengan tingkat kompetensi dan stabilitas data serta wawasan langsung di lapangan.

Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas dijabarkan sebagai berikut berdasarkan data dari hasil perhitungan Uji Validitas mendapatkan hasil yang valid dan menyatakan bahwa hasil valid, karena data koefisien yang dimiliki melebihi 0,256 dan hasil perhitungan Uji Realibilitas mendapatkan hasil yang reliable dan menyatakan bahwa hasil sebesar  $r_{11}$  telah melebihi 0,70.

Adapun, hasil perhitungan dengan teknik analisis data yang menggunakan alat SPSS dan Microsoft Excel mendapatka hasil sebagai berikut ,koefisien Korelasi = 0,85. Angka ini berarti bahwa di wilayah Bogor terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara kualitas layanan Gojek terhadap kepuasan konsumen. Koefisien Determinasi = 0,719. Angka ini berarti kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 71,9%. Sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

Regresi Linear Sederhana  $Y = 3,22 + 0,22X$ . Angka ini berarti terdapat adanya hubungan positif yang terjadi antara Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dimana apabila Variabel X (Kualitas Layanan) naik atau turun sebanyak 1 kali, maka Variabel Y (Kepuasan Konsumen) juga akan turun atau naik sebesar 0,22 kali dan X yang kemudian ditambah dengan hasil bilangan konstanta yang sebesar 3,22.

Untuk  $t_{hitung} = 18,37$ . Nilai t dengan mengembalikan nilai  $t_{hitung} = 18,37$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel} = 1,29$  hasil dari rumus  $df = n - K = 100 - 2 = 98$  pada taraf signifikansi 10% atau 0,10, sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $18,37 > 1,29$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan Gojek terhadap kepuasan konsumen di wilayah Bogor .

Pada instrumen kualitas layanan, kualitas layanan Gojek lebih unggul pada koesioner yang mengakut tetang konsistensi kinerja, antara lain proses pembayaran yang mudah dan cepat, dan pertanyaan tentang kenyamanan pengemudi, termasuk keramahan pengemudi. Driver Gojek dalam pemberian layanan kepada konsumen. Sedangkan pada Instrumen Kepuasan Konsumen, menunjukkan konsumen puas dengan layanan yang diberikan oleh Gojek, termasuk rasa puas konsumen menggunakan layanan aplikasi Gojek, merupakan indikator yang paling penting. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa kualitas layanan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, Qomariah, & Santoso Budi (2017) yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jika kualitas yang diberikan baik, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Agussalim & Hassan Jan (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Gojek di Manado. Serta, hasil penelitian ini sejalan dengan

hasil penelitian sebelumnya oleh Tesar & Suprihhadi (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Surabaya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan koefisien korelasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan konsumen, dan tingkat pengaruhnya sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,85. Artinya kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas layanan memiliki dampak 71,9% terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti. Dan uji-t menunjukkan bahwa variabel *independen* berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel *dependen*. Kualitas layanan Gojek yang ada terbukti berdampak pada kepuasan konsumen saat menggunakan layanan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Candrianto. (2017). *Kepuasan Pelanggan : Suatu Pengantar*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Hapsari, S., & Heryani, R. D. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN : Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Unindra Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, Quality, dan Satisfaction : Edisi 4*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Agussalim, S. O., & Hassan Jan, A. B. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Gojek di Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 6 No. 4 September*, 2318-2327.
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi. *Generics : Journal of Research in Pharmacy, Vol. 1 Edisi. 2, e-ISSN : 2774-9967*.
- Anggraini, R., Qomariah, N., & Santoso Budi. (2017). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, Vol. 7 No. 2 Desember*, 137-156.
- Gestari, R. D., & Mariah. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Pada JD.ID di Jakarta. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis dan Komunikasi, Vol. 8 No. 1 Februari*.
- Honey, E., Santoso, A., & Girahani, E. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Warung Internet I-Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kota Blitar. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, Vol. 1 No. 2 Desember, e-ISSN : 2621-2374*.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *Juornal of Bussiness and Innovation Management, Vol.3 No.3 Juni.*, 352-366.
- Susanto, B. H., Arifin, R., & Khalikussabir. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Lokasi Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study kasus pada pelanggan Sarijan Café). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 10-01*.
- Tesar, M., & Suprihhadi, H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Gojek di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Reset Manajemen, Vol. 11 No. 5 Mei, e-ISSN : 2461-0593*.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia : Vol.5 No.2 Desember 2019*, 300-312.

- Badan Pusat Statistik, K. 2. (2020). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor*. Retrieved from Kecamatan Bojonggede Dalam Angka 2020: <https://bogorkab.bps.go.id/publication/2020/09/28/cb03d70f5e098df0a01c4f43/kecamatan-bojong-gede-dalam-angka-2020.html>
- Media Indonesia, P. 2. (2019). *Media Indonesia*. Retrieved from [mediaindonesia.com/humaniora/389057/kemenkominfo-89-penduduk-indonesia-gunakan-smartphone](https://mediaindonesia.com/humaniora/389057/kemenkominfo-89-penduduk-indonesia-gunakan-smartphone): <https://mediaindonesia.com/humaniora/389057/kemenkominfo-89-pendudukindonesia-gunakan-smartphone>