

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GOJEK INDONESIA (GO-RIDE DAN GO-CAR) DI KOTA MANADO**



Disusun Oleh :

GLORIA VIRGINIA PRISKA LAHUTUNG

11170224

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gloria Virginia Priska Lahutung
NIM : 11170224
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

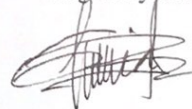
**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK INDONESIA (GO-RIDE DAN GO-
CAR) DI KOTA MANADO ”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non eksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 21 April 2020

Yang menyatakan



(Gloria Virginia Priska Lahutung)

11170224

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

**Gloria Virginia
Priska Lahutung**

11170224

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GOJEK INDONESIA (GO-RIDE DAN GO-CAR) DI KOTA
MANADO”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

Gloria Virginia Priska Lahutung

11170224

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis




Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan **DITERIMA** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 12 April 2021

Nama Dosen

1. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si
(Ketua Tim/Dosen Penguji)
2. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA
(Dosen Penguji)
3. Dr. Heru Kristanto, S.E., M.T
(Dosen Penguji/Dosen Pembimbing)

Tanda Tangan

: 
: 
: 

Yogyakarta. **22 APR 2021**

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Bisnis




(Dr. Perminas Pangeran, M.Si)

Ketua Program Studi Manajemen



(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Indonesia (Go-Ride dan Go-Car) di Kota Manado** yang saya kerjakan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan ataupun duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah tercantum sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan atau plagiasi dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Manado, 23 Maret 2021...



Gloria Virginia Priska Lahutung

(11170224)

MOTTO

“DIBERKATI UNTUK MENJADI BERKAT”

“SEBAB AKU INI MENGETAHUI RANCANGAN-RANCANGAN APA YANG ADA
PADA KU MENGENAI KAMU, DEMIKIANLAH FIRMAN TUHAN, YAITU
RANCANGAN DAMAI SEJAHTERA DAN BUKAN RANCANGAN KECELAKAAN,
UNTUK MEMBERIKAN KEPADAMU HARI DEPAN YANG PENUH HARAPAN”

(YEREMIA 29 : 11)

“JANGAN SEORANGPUN MENGANGGAP ENGKAU RENDAH KARENA ENGKAU
MUDA. JADILAH TELADAN BAGI ORANG PERCAYA, DALAM PERKATAANMU,
DALAM TINGKAH LAKUMU, DALAM KASIHMU, DALAM KESETIAANMU DAN
DALAM KESUCIANMU”.

(1 TIMOTIUS 4 : 12)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan orang-orang sekitar.

Untuk itu skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang turut campur tangan menyertai, memberkati, memberikan hikmat serta memampukan dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Orang tua saya (Ralstynmas Lahutung dan Michel P Lalenoh) atas doa,cinta kasih, motivasi, dukungan serta jerih payahnya.
3. Adik kandung saya (Cheryl Yoel Lahutung) yang ikut membantu memberikan doa dan dukungan kepada saya.
4. Kakek dan Nenek (Hein Roll Lalenoh dan Ruth Ambar) untuk cinta kasih, doa, dukungan, dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
5. Keluarga besar saya, untuk doa, cinta kasih dan dukungannya bagi saya pribadi.
6. Dosen Pembimbing saya, Bapak Dr. Heru Kristanto, S.E, M.T , yang telah menyediakan waktunya membimbing saya dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Rekan-rekan se-pelayanan saya di Gereja untuk doa dan dukungannya.
8. Sahabat-sahabat saya (Sheryl, Ananda, Kezia, Revo, Armando, Jason, Yosian, Louisa, Vio, Monika, Nini, Joshua, Frits, Filippo, Megalea dan Vinsen)
9. Teman-teman responden yang sudah meluangkan waktunya untuk mendukung saya dalam penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak-pihak yang telah membantu memberikan doa dan dukungan baik itu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa disebutkan satu persatu-satu sehingga penulisan skripsi ini bisa berjalan dengan baik.

Kiranya Tuhan Yesus menyertai dan memberkati kita semua.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, penyertaannya dan kasihNya yang menuntun dan memampukan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Indonesia (Go-Ride dan Go-Car) Di Kota Manado”**.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 di Universitas Kristen Duta Wacana. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik atau saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Selain dari tuntunan Yang Maha Kuasa, penulis juga tak lepas dari dukungan orang-orang sekitar atau pihak-pihak yang membantu penulis baik itu berupa masukan, saran, memberikan semangat serta melalui doa-doa yang diberikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga boleh terselesaikan. Penulis dengan segenap hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Heru Kristanto, S.E, M.T selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan kritik atau masukan yang sangat berguna bagi penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.
2. Teristimewa juga kepada papa, mama dan adik saya yang selalu mendukung, memberikan semangat terlebih yang selalu mendoakan saya agar terselesaikan skripsi ini.
3. Keluarga besar saya, yang mendukung dan selalu mendoakan saya.

4. Sahabat-sahabat terbaik saya, Sheryl, Lousia, Revo, Armando, Kezia, Nanda, Nini, Mega, Jason, Lipo, Ocu, Frits, Yosian dan Vio.
5. Almamater tercinta Universitas Kristen Duta Wacana, penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang telah menjadi tempat berdiskusi dan tempat berbagi selama menjalani perkuliahan untuk meraih cita-cita.
6. Semua pihak yang ikut terlibat membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon kritik/saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini demi penyempurnaan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan pengguna pada umumnya.

Manado, 22 Maret 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Profil Go-Jek.....	9
2.2 Pemasaran.....	13
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.3 Jasa.....	14
2.3.1 Pengertian jasa.....	14
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.4.1 Pengertian Kualitas.....	16
2.4.2 Pengertian Pelayanan.....	17

2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.5 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.2 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	22
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.5.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	27
2.7 Kerangka Penelitian.....	28
2.8 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5.2 Pengukuran Variabel.....	36
3.6 Sumber Data.....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.9 Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.10 Uji Hipotesis.....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Profil Pelanggan GoJek.....	46
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
4.2 Hasil Uji Instrumen dan Penelitian.....	48
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	48
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.3 Uji Hipotesis.....	52
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.3.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.3.3 Hasil Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F).....	54
4.3.4 Hasil Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji T).....	56
4.4 Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persebaran Gojek diberbagai Kota di Indonesia.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keandalan.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Jaminan.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Empati.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabel Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F).....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji T).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	24
-------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Halaman Persetujuan

Lampiran 2 : Kartu Konsultasi Skripsi

Lampiran 3: Form Lembaran Revisi Skripsi

Lampiran 4 : Form Lembaran Revisi Judul

Lampiran 5 : Kuesioner

Lampiran 6 : Data Excel

Lampiran 7 : Hasil Olah Data SPSS

©UKDW

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek Indonesia di kota Manado. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner dengan mengambil sampel menggunakan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden pelanggan Go-Jek di kota Manado. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah menggunakan software SPSS 25. Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) variable independen atau variable bebas, dan 1(satu) variable dependen atau variable terikat. Variable independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, kemudian untuk variable dependen adalah kepuasan pelanggan/konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam uji validitas semua variable dinyatakan valid. Untuk uji reliabilitas dari lima variable independen ada satu variable yaitu empati yang tidak reliabel dikarenakan nilainya dibawah standar yang digunakan yaitu 0.60. Untuk uji pengaruh signifikansi semua variable tidak berpengaruh signifikan yang artinya tingkat kepuasan pelanggan Go-Jek di kota Manado tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi ada faktor lain, mungkin bisa saja dari segi harga, citra merek, promosi dan lain sebagainya.

Kata kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction Go-Jek Indonesia in the city of Manado. This type of research is quantitative. This research was conducted using a survey method by distributing questionnaires and taking samples using purposive sampling technique. The sample used was 100 Go-Jek customer respondents in the city of Manado. The data obtained from the questionnaire were then processed using SPSS 25 software. In this study, there are 5 (five) independent variables, and 1 (one) dependent variable. The independent variables is Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, then for the dependent variable is consumer satisfaction. The results of this study indicate that in the validity test all variables are declared valid. To test the reliability of the five independent variables, there is one variable, namely empathy which is not reliable because the value is below the standard used, namely 0.60. To test the significance of all variables, there is no significant effect, which means that Go-Jek's customer satisfaction level in the city of Manado is not influenced by service quality, but there are other factors, perhaps in terms of price, brand image, promotion and so on.

Keywords : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam pengelolaan suatu organisasi atau perusahaan maupun instansi dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan organisasi/perusahaan tersebut. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Untuk itu, perlu adanya perhatian khusus bagi sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi/perusahaan.

Saat ini kita berada di jaman dimana teknologi lebih mendominasi setiap aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin hari semakin maju jelas menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Kemajuan teknologi saat ini pun tidak luput karena adanya permintaan dari perubahan gaya hidup manusia yang semakin bertambahnya jaman semakin meningkat. Banyak manfaat yang dirasakan orang-orang maupun perusahaan atau instansi ketika menggunakan teknologi, baik itu untuk keperluan pribadi, pendidikan, perkantoran, termasuk juga dalam dunia bisnis.

Pertumbuhan teknologi inilah yang akhirnya membuat banyak perusahaan berlomba-lomba untuk terus melakukan inovasi berbasis teknologi untuk bertahan ditengah persaingan. Untuk itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas untuk menunjang perusahaan tersebut agar mampu mencapai tujuannya. Seperti misalnya dengan melakukan pelatihan, memberikan motivasi, adanya monitoring/kontroling secara berkala, bahkan dengan adanya reward atau kompensasi. Dengan cara-cara tersebut membuat seorang karyawan merasa lebih dihargai sehingga

mempengaruhi peningkatan kualitas kinerja kerja yang baik dari seorang karyawan sehingga dengan demikian kepuasan pelanggan pun terpenuhi.

Menurut Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Definisi lain kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2012:270) merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selanjutnya definisi kualitas pelayanan menurut Mauludin (2013:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk konsumsi, bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai) bersifat tidak berwujud dan apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai denganyang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik (ideal), dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen merasa belum terpenuhi.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansah (2017: p.196). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil)n yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Kemajuan teknologi ini juga berdampak pada bidang transportasi. Mobilitas manusia yang semakin cepat menuntut para penyedia jasa transportasi untuk membuat sebuah terobosan agar perusahaannya bisa menyediakan jasa transportasi dengan mudah, aman, murah, efektif dan efisien. Salah satunya adalah PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan GO-JEK.

GO-JEK merupakan salah satu perusahaan dalam bidang transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mempermudah kehidupan masyarakat Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Gojek mengungkapkan seluruh pengguna aktif di *platformnya* sudah mencapai 20 juta orang (Republika.com, 2020) . *Head of Transport Gojek Group* Raditya Wibowo mengatakan angka tersebut terbilang besar. “Angka 20 juta orang ini merupakan 10 persen dari populasi usia produktif Indonesia,” kata Raditya dalam konferensi video, Selasa (4/8). Gojek juga mempunyai layanan pembayaran digital yang bernama Gopay. Selain di Indonesia, layanan Gojek kini telah tersedia di Thailand, Vietnam dan Singapura.

Tabel 1.1

Persebaran Go-Jek di Berbagai Kota di Indonesia

Aceh Besar	Ciamis	Kab. Madiun	Kota Binjai	Manado	Sampang
Agam	Cilacap	Kab. Malang	Kota Bukittinggi	Maros	Semarang
Badung	Cilegon	Kab. Mojokerto	Kota Kediri	Mataram	Serang
Balikpapan	Cimahi	Kab. Pasuruan	Kota Madiun	Merauke	Sidoarjo
Bandar Lampung	Cirebon	Kab. Probolinggo	Kota Malang	Metro	Simalungun
Bandung	Deli Serdang	Karanganyar	Kota Medan	Minahasa	Slaman
Bangka Tengah	Demak	Karangasem	Kota Mojokerto	Minahasa utara	Sragen
Bangli	Denpasar	Karawang	Kota Padang	Muaro Jambi	Subang
Banjar	Depok	Kebumen	Kota Padang Panjang	Nganjuk	Sukabumi
Banjarbaru	Donggala	Kendari	Kota Padang Sidempuan	Ngawi	Sukoharjo
Banjarmasin	Garut	Klaten	Kota Pasuruan	Padang Pariaman	Sumedang
Bantul	Gianyar	Klungkung	Kota Payakumbuh	Palembang	Sumenep
Banyu Asin	Gorontalo	Kodya Bandung	Kota Pematang Siantar	Palopo	Surabaya
Banyumas	Gowa	Kodya Bekasi	Kota Probolinggo	Palu	Surakarta
Banyuwangi	Gresik	Kodya Bogor	Kota Sabang	Pamekasan	Tabanan
Barito Kuala	Gunung Kidul	Kodya Cirebon	Kudus	Pandeglang	Tanah Datar
Batam	Indramayu	Kodya Gorontalo	Kulon Progo	Pangkal Pinang	Tangerang
Batang	Jakarta Barat	Kodya Magelang	Kuningan	Pati	Tanjung Pinang
Batu	Jakarta Pusat	Kodya Pekalongan	Kutai Kartanegara	Pekalongan	Tapanuli Selatan
Bekasi	Jakarta Selatan	Kodya Pontianak	Lampung Selatan	Pekan Baru	Tasikmalaya
Belitung	Jakarta Timur	Kodya Semarang	Langkat	Pemalang	Tegal
Bengkalis	Jakarta Utara	Kodya Sukabumi	Lima Puluh Koto	Ponorogo	Temanggung
Bitung	Jambi	Kodya Tangerang	Lombok Barat	Pontianak	Tomohon
Bogor	Jember	Kodya Tasikmalaya	Lombok Tengah	Purbalingga	Ujung Pandang
Bone Bolango	Jembrana	Kodya Tegal	Luwu	Purwakarta	Wonogiri
Boyolali	Jepara	Konawe	Magelang	Purworejo	Wonosobo
Brebes	Jombang	Konawe Selatan	Magetan	Salatiga	Yogyakarta
Buleleng	Kab. Kediri	Kota Banda Aceh	Majalengka	Samarinda	

Sumber : <https://www.gojek.com/blog/gojek/go-jek-dimana-mana/>

Berdasarkan data dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa penyebaran Go-Jek di Indonesia sudah mencapai 167 kota dan Kabupaten. Gojek memang menjadi perusahaan transportasi online pertama di Indonesia sehingga tidak heran kalau penyebaran Go-Jek di

Indonesia cukup cepat dan pesat. Selain itu kebutuhan masyarakat di era seperti sekarang yang sudah bergeser seperti lebih menginginkan sesuatu yang mudah atau instan bisa menjadi salah satu hal yang mempengaruhi cepatnya suatu bisnis teknologi digital cepat meluas dan berkembang.

Aplikasi Gojek sangat mudah digunakan baik oleh para pelajar, pekerja dan masyarakat luas lainnya. Gojek sendiri memiliki produk jasa seperti Go-Ride yang merupakan jasa angkutan menggunakan sepeda motor, Go-Car merupakan jasa angkutan yang menggunakan mobil dan terdapat juga produk jasa lainnya yaitu: Go-Food, Go-Send, Go-Mart, Go-Med, Go-Shop, Go-Box, Go-Clean, Go-Tix, Go-Pulsa. Sebagai salah satu perusahaan besar, Go-jek tentunya membutuhkan sumber daya manusia untuk mengelolanya yang merupakan peran utama untuk menjalankan jasa ini. Dikarenakan SDM berperan penting dalam jasa transportasi online ini yang mana perusahaan harus memberikan perhatian lebih dalam efektivitas operasional untuk keunggulan kompetitif. Efektivitas untuk keunggulan kompetitif tergantung pada kinerja tenaga kerja yang berpengaruh pada kualitas layanan yang juga nantinya akan menentukan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin mengetahui seberapa berpengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, dan bagaimana penilaian pelanggan Go-jek terhadap layanannya, yang di tuangkan dalam judul : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA MANADO”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang terkait dengan kualitas layanan dapat diturunkan dalam pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangibles*) Go-Jek terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kota Manado?
- b. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) Go-Jek terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kota Manado?
- c. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) Go-Jek terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kota Manado?
- d. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*), Go-Jek terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kota Manado?
- e. Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) Go-Jek terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kota Manado?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang ada, penulis memiliki beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Ingin mengetahui seberapa berpengaruhnya kualitas layanan sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Ingin mengetahui apa saja keluhan atau kelemahan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan Go-jek.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini yang bisa dikatakan juga berupa masukan diharapkan nantinya bisa memberikan manfaat bagi perusahaan PT. Go-Jek Indonesia untuk ke depannya agar lebih baik lagi terkait kinerja kerjanya yang tentunya berpengaruh besar bagi kualitas layanan terhadap pelanggan.

2. Bagi Fakultas/Akademis

Diharapkan kedepannya hasil dari penelitian ini bisa dijadikan referensi atau kajian terkait bidang manajemen sumber daya manusia pada transportasi umum darat berbasis teknologi digital/online .

3. Bagi Penulis

Selain merupakan syarat kelulusan yang ditetapkan Universitas Kristen Duta Wacana, penelitian ini membuat penulis mengetahui seberapa berpengaruhnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, mengetahui seberapa berkualitasnya kinerja kerja/produktivitas kerja dalam hal layanan PT. Go-Jek berdasarkan hasil survey/responden, serta mengetahui apa yang menjadi keluhan-keluhan pelanggan yang di temui di lapangan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar menghindari hal-hal diluar tujuan dan fokus dari penelitian ini, maka penulis melakukan beberapa batasan masalah antara lain :

1. Kajian mengenai kepuasan pelanggan/konsumen dibatasi pada analisis perspektif
2. Responden yang diteliti adalah mereka yang sudah pernah atau sering menggunakan jasa transportasi online GO-JEK (Go-Ride dan Go-Car).
3. Lokasi penelitian hanya dilakukan di kota Manado.

4. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November- Februari 2020.
5. Hanya untuk pengguna layanan Go-Ride dan Go-Car saja.
6. Jumlah responden hanya 100 orang.

©UKDW

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Adapun dibawah ini merupakan merupakan kesimpulan penelitian berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya. Kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Profil Pelanggan

Kesimpulan dari data yang telah diolah dari 100 responden pelanggan/pengguna Gojek dikota Manado adalah sebagai berikut :

- a) Berdasarkan data yang diolah dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden pengguna Gojek di kota Manado didominasi oleh dengan prosentase 66.70% atau sebanyak 63 orang.
- b) Berdasarkan kelompok usia didominasi oleh usia 21-25 tahun dengan jumlah sebanyak 40 orang.
- c) Berdasarkan pekerjaan dominan pelajar/mahasiswa sebanyak 75 orang.
- d) Berdasarkan penghasilan dominan 0-Rp 1.500.000 sebanyak 75 orang.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan melalui uji regresi linier, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Manado secara parsial.
- b. Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Manado secara parsial.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Manado secara parsial.

- d. Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Manado secara parsial.
- e. Empati (*Emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Manado secara parsial.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- 1) Cakupan responden terbatas dan hanya sebanyak 100 responden.
- 2) Variable peneliti hanya sebagian kecil mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga masih banyak variable lain yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 3) Hasil dari penelitian ini hanya berfokus pada pengguna Gojek di kota Manado, sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan.
- 4) Hanya untuk pengguna layanan Go-Ride dan Go-Car saja.

5.3 Saran

Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk membantu penelitian selanjutnya. Disarankan juga untuk melakukan penelitian selanjutnya dapat menggunakan topik lain yang juga mempengaruhi kepuasan konsumen/pelanggan dengan variable dan objek lain. Penelitian selanjutnya juga dapat menambah cakupan dari jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, H. (2018, may 08). Validasi Instrumen Penelitian dengan Analisis Faktor Eksploratori (EFA) Menggunakan SPSS. *Analisis dengan SPSS* .
- Association, A. M. Pengertian Pemasaran . In K. &. Keller. Bob Sabran.
- Atmawati, R. (2004-06). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MATAHARI DEPARTEMENT STORE DI SOLO GRAND MALL. *Jurnal. Universitas Muhammadiyah Surakarta* .
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica* .
- Kotler. (2004). *Manajemen Jasa*. Jakarta.
- Kotler, P. d. (2012:9). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke 12. Alih Bahasa Benyamin Molan*. . Jakarta: PT. Macaman Jaya.
- Kundu, S. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *Discover Journals, Books & Case Studies* .
- NINGSIH, N. F. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS JASA GOJEK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Mahasiswa FEBI. *Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung* .
- Ozkan, P. (2019). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *Discover Journals, Books & Case Studies* .
- Panjaitan, J. E. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN. *Jurnal. Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom* .
- Penaloza, V. (2017:3). Pengertian Pemasaran. In F. Tjiptono.
- PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS CHARLY VHT FAMILY KARAOKE CABANG GARUT). (2015). *Jurnal Manajemen, Vol. 14, No.2* .
- Pengujiannya, M. A. (2007). *manajemen jasa*. Jakarta.
- Ratih. (2020). Pengertian Kualitas Pelayanan. *Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap* .
- Sembiring, I. J. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK

LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN MCDONALD'S MT.HARYONO MALANG). *Jurnal Administrasi Bisnis VOL 15, NO 1* .

Sulaeman, E. R. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP. *Jurnal Manajemen, Vol.14, No.2* .

Taroreh, R. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA CAFE DAN RESTO CABANA MANADO. *Jurnal. Universitas Samratulangi Manado* .

Tjiptono, F. (2004). *Pelayanan Kualitas*.

Tjiptono, F. (2005:2). Pengertian Pemasaran . *Buku Service Quality Satisfaction* .

Zahra, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE (STUDI PADA PELANGGAN GOJEK DI KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta* .

©UKDW