



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA CAWANG

*RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH GOJEK CUSTOMER SATISFACTION IN THE ENVIRONMENT
OF INDONESIAN CHRISTIAN UNIVERSITY OF CAWANG*

Penelitian Dosen Pemula

Rutman Lumbantoruan
rutman.toruan@uki.ac.id

Melinda Malau
Melinda.malau@uki.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
Jakarta, Indonesia

Abstract

The advantage of ride hailing business in society is huge nowadays. Go-jek plays role in service company, provides opportunity for job applicants from various background to achieve good occupation. To improve customer satisfaction, Go-jek made standard for service quality. As many competitors in ride hailing business, it is important to provide better service quality for customer. From this study result, it could be concluded that Go-jek has performed in content and satisfied service level using Importance Performance Analysis (IPA) and Cartesius Analysis Quadrant model. IPA in all questions for level of customer satisfaction reached 80% which means "strongly agree"; besides for question: According to your experience with Go-jek, is Go-jek's fare proper to your travelled distance? Reached 79.29; question: Is Go-jek driver is keen to offer mask to you? Reached 71.12; question: Does Go-jek driver offer rain coat to you when rain downs? Reached 78.83 in "agree" scale. In the formation and examination of this study, using IPA model and Cartesius Analysis Quadrant, resulted that customer satisfaction in Go-jek service performance has been located in first and second quadrant, therefore second quadrant should be maintained and first quadrant should be improved to maximize Go-jek's customer satisfaction.

Keyword: service quality, Go-jek

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era modern seperti sekarang ini, transportasi merupakan salah satu penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari di daerah perkotaan. Transportasi yang baik mencerminkan keteraturan kota yang baik pula. Hal ini akan menyebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Dalam hal ini angkutan yang dipakai masyarakat juga merupakan suatu prasarana bagi pergerakan manusia atau barang yang timbul karena adanya kegiatan di daerah perkotaan, jejaring sosial adalah media komunikasi yang banyak digunakan oleh pengguna internet khususnya di Indonesia. Berdasarkan informasi melalui kegiatan *Social Media Fest 2012*, Indonesia menduduki posisi tertinggi dalam penggunaan jejaring sosial (Risnawati, 2013).

Meningkatnya jumlah pemakai internet secara drastis setiap tahunnya,serta perilaku konsumen yang menginginkan informasi cepat dan transaksi yang dapat diakses setiap saat yang menjadi faktor pendorong berkembangnya bisnis berbasis teknologi informasi (Khristianto, 2011)

.Bagi suatu jasa, outcome bukan merupakan suatu hasil output, tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada (Tjiptono,2012). Sejalan dengan pesatnya teknologi informasi dan komunikasi, teknologi transportasi pun tak kalah berkembang pesatnya.

Aplikasi GO-JEK dapat diunduh pada smartphone yang memiliki sistem operasi IOS dan Android. GO-JEK memanfaatkan media elektronik, dengan itu akses untuk pemesanan jasa ojek lebih mudah bagi konsumen ojek khususnya di kota -kota besar. Dengan menggunakan aplikasi dismartphonekemudian gojek akan menjemput konsumennya dan mengantarkan pelanggan sampai pada tempat tujuannya. GO-JEK punya beberapa option dan bukan untuk antar-jemput, GO-JEK pun menyediakan berbagai layanan lain seperti GO-FOOD yang dapat menjemput makanan favorit anda dari mana saja sesuai pesanan anda, kemudian ada GO-MART salah satu layanan GO-JEK yang siap sedia untuk membelanjakan kebutuhan anda sehari-hari dan masih banyak lagi fitur-fitur yang diberikan oleh GO-JEK Indonesia.

Masalah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah semakin padatnya arus lalu lintas kota Jakarta yang menyebabkan kemacetan serta kurangnya lapangan pekerjaan maka semakin tinggi kebutuhan masyarakat Jakarta dalam menghadapi masalah yang ada. Kebutuhan konsumen yang timbul akibat dari kemacetan di Kota Jakarta adalah bermunculannya transportasi ojek online yang memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas di padatnya lalu lintas Kota Jakarta serta menjawab persoalan bagi masyarakat Jakarta yang tidak memiliki pekerjaan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis menemukan beberapa masalah yang dialami oleh perusahaan GO-JEK di kota Jakarta, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perusahaan GO-JEK dalam menciptakan kualitas pelayanan jasa kepada konsumen?
2. Apakah *driver* memahami pentingnya pelayanan dalam kualitas layanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan konsumen GO-JEK?
3. Bagaimana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah menggunakan jasa pelayanan transportasi GO-JEK?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana perusahaan GO-JEK dalam menciptakan kualitas pelayanan kepada konsumen
2. Untuk mengetahui seberapa baik pemahaman driver mengenai atribut yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan konsumen GO-JEK
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah menggunakan jasa pelayanan transportasi GO-JEK

Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar penulis bisa mendapatkan manfaat sebagai berikut :

1. Agar peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan gojek online di lingkungan Universitas Kristen Indonesia di kampus Cawang
2. Memberikan informasi kepada masyarakat dalam menggunakan jasa GO-JEK

3. Perusahaan GO-JEK mendapatkan masukan atas layanan kualitas dan kepuasan mahasiswa UKI dan warga
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari PT. GO-JEK Indonesia dalam berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengetahui tingkat kepentingan, dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan pelanggan.
5. *Driver* GO-JEK dapat mengevaluasi layanan yang akan diberikan kepada konsumen untuk kedepannya di lingkungan Kampus UKI Cawang

LANDASAN TEORI

Pelayanan Kualitas Jasa

Definisi Jasa

Lovelock, Wirtz, & Mussry (2010) menyimpulkan bahwa pelayanan jasa merupakan layanan aktivitas yang diberikan yang terjadi karena penawaran produk, jasa yang saling membutuhkan, antara konsumen dan produsen yang menggerakkan perekonomian.

K. Douglass Hoffman & Bateson (2011) memberikan pengertian, jasa merupakan aktivitas, berusaha dan kinerja. Suatu aktivitas yang dilakukan produsen dan konsumen dalam suatu usaha dengan jasa, dalam hal ini terjadi suatu kegiatan aktivitas ekonomi dimana kedua pihak dapat saling bertukar nilai satu sama lainnya ”.

Tjiptono (2006) menyatakan ada empat karakteristik produk jasa yang membedakannya dengan produk barang, yaitu: *Intangibility, Variability, Perishability*.

Perspektif Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2006) menyimpulkan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dapat memberikan harapan yang lebih dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) berpendapat dalam teorinya kualitas adalah suatu derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas dianggap merupakan perlakuan dengan ukuran kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan

SERVQUAL merupakan salah satu metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan yang sering digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi (Lovelock & Wright, 2015). Dengan menggunakan metode SERVQUAL terbagi atas lima kategori aspek kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara prima, *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu ketersediaan memberi bantuan kepada pelanggan dan memberikan perhatian yang penuh dan tepat, *Assurance* (jaminan), merupakan bentuk respon atau umpan balik atas tindakan dari karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen

Dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Parasuraman et al. (1996) mengidentifikasi gap (kesenjangan) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa:

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Jasa Transportasi

Pengertian transportasi merupakan alat yang digunakan untuk perpindahan satu objek dari tempat yang satu ke tempat lain, baik jarak pendek atau jarak jauh, untuk memudahkan suatu aktivitas yang bermanfaat bagi penggunaannya secara efisien dan efektif, dan hal ini dapat menggunakan peraralan teknologi transportasi yang sudah mengikuti perkembangan penggunaan teknologi yang sedang berkembang sesuai dengan masa waktunya.

Jasa Pelayanan GO-JEK

Sejarah GO-JEK

GO-Jek lahir dari ide sang CEO dan *Managing Director* Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna ojek. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini memang transportasi yang sangat efektif untuk mobilitas di kemacetan kota.

Kegiatan GO-JEK bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Para *driver* GO-JEK mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra, mereka juga mendapatkan jaminan kesehatan dan kecelakaan, serta mendapat akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi.

Go-Jek dapat dipesan melalui *Go-Jek App* dengan software diunduh melalui *Play Store* maupun *App store*. Untuk pembayarannya pun memiliki 2 cara yaitu *cash* atau menggunakan *Go-Jek Credit (Go-Pay)*. *Go-Jek Credit* adalah metode pembayaran GO-Jek.

Visi Go-jek Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia Kedepannya

Misi Go-jek Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan. Membuka Lapangan Kerja Selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial. Menjaga Hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang ditetapkan sesuai dengan permasalahan untuk mengetahui hubungan dari kualitas layanan dengan kepuasan konsumen GO-JEK. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian dosen pemula ini variabel yang

akan diteliti adalah HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA CAWANG Penulis membatasi indikator/atribut penelitian dari variabel penelitian, yaitu ;*Tangibles* (Tampilan Fisik),*Emphaty* (Empati),*Reliability* (Keandalan),*Responsiveness* (Daya Tanggap),*Assurance*(Jaminan),Empati mencakup upaya-upaya imajinatif untuk mengenali kebutuhan pelanggan.

Tempat Penelitian Tempat penelitian pada penelitian ini adalah lingkungan Universitas Kristen Indonesia Cawang.

Instrumen Penelitian dalam pelaksanaan peneliti adalah pedoman wawancara, pedoman observasi dan kuesioner.

Sampel Sumber Data Peneliti menggunakan sampel sumber data primer yaitu sumber data langsung diberikan oleh narasumber dan juga menggunakan sampel sumber data dari populasi. Narasumber di dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat di sekitar lingkungan Universitas Kristen Indonesia, Cawang, Jakarta

ANALISIS DATA

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kualitatif berdasarkan hasil dari kuantitatif yang kemudian dianalisis secara deskriptif. Sedangkan, analisis kuantitatif berdasarkan hasil yang berupa bobot, skor, dan rating. Analisis data yang digunakan untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan gojek online di lingkungan kampus UKI Cawang, dilihat dari preferensi kepuasan adalah menggunakan analisis *Importance Performance Analysis*. *Importance Performance Analysis* (IPA) ini dipilih karena metode (*tools*) ini bertujuan dalam memeriksa kesesuaian yang diinginkan wisatawan berdasarkan pilihannya terhadap kinerja suatu produk yang dipilihnya dan juga dapat menentukan strategi manajemen. Teknik ini dapat membantu para pemangku kepentingan manajemen ojek online dalam mendiagnosis kekurangan yang mendasar dan menetapkan prioritas dalam meningkatkan pelayanan ojek online. Mulai dari alokasi sumber daya terbatas yang lebih efisien dapat dicapai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing bisnis.

Dalam penelitian ini, terdapat dua sub variable yang diwakili dengan sumbu X dan sumbu Y. Dimana, sumbu X merupakan tingkat realisasi kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan sumbu Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Untuk mengukur tingkat pelanggan menggunakan rumus (J. Supranto, 2001):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian terhadap realisasi kinerja (*performance*) responden

Yi = Skor Penilaian terhadap nilai kepentingan (*importance*) responden

Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor tingkat kepentingan (*importance*) yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan kinerja setiap atribut dalam variabel kualitas (Supranto,2001).

Mencari Nilai Atribut

Rata-rata tertimbang diperoleh dengan menjumlahkan seluruh data kuesioner variabel kinerja dikalikan dengan skor skala Likert, kemudian dibagi dengan jumlah responden, skor skala likert adalah sebagai berikut :

SKOR SKALA LIKERT

NO	PILIHAN JAWABAN	BOBOT/NILAI
1	Sangat Setuju (SS)/ Sangat Penting (SP)	5
2	Setuju (S) / Penting (P)	4
3	Netral (N) / N (N)	3
4	Tidak Setuju (TS) / Tidak Penting (TP)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS) / Sangat Tidak Penting (STP)	1

$$\text{Rata-rata tertimbang} = \frac{(n \times 5) + (n \times 4) + (n \times 3) + (n \times 2) + (n \times 1)}{\text{Jumlah responden}}$$

Hasil nilai atribut dari variabel kinerja dapat dilihat dalam Kriteria Indeks Kepuasan

Nilai Indeks	Kriteria
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber: Irawan (2004)

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan atau harapan. Setiap kepuasan konsumen dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum vi}{n}$$

Ket: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat *performance* perusahaan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat *importance* perusahaan, n = jumlah responden

Sementara, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan gojek *online* masing-masing atribut kuesioner menggunakan kelas interval dengan rumus statistik distribusi frekuensi sebagai berikut:

Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Dalam hal ini skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, peneliti menggunakan gradasi lima, yaitu :Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju. Untuk jawaban tersebut diberi skor sebagai berikut :

- Respon dengan nilaiskor 5 berarti sangat setuju,- respon dengan nilai skor 4 berarti setuju,- respon dengan nilaiskor 3 berarti kurang setuju,- respon dengan nilaiskor 2 berarti tidak setuju,- respon dengan nilai skor 1 berarti sangat tidak setuju,Dengan demikian diperoleh variasi skor yang bergerak dari angka 1 hingga 5. Untuk itu interval antara satu kriteria dengan kriteria lainnya diperoleh angka 0,8 dengan cara pengurangan nilai skor tertinggi (5) oleh nilai terendah (1),

kemudian dibagi oleh banyaknya kriteria (ada 5). Perhitungannya adalah : Maka diperoleh kriteria penafsiran responden sebagai berikut :

1,00 - 1,80 berarti Tidak Baik

A. Range = data terbesar - data terkecil = 5-1 = 4

B. Kelas Interval Range :jumlah kelas = 4 : 5 =0,80

Dari hasil kelas interval dapat di tentukan kriteria tingkat kepuasan pelanggan gojek *online* sebagai tingkat yang paling maksimal tingkat kepuasan.

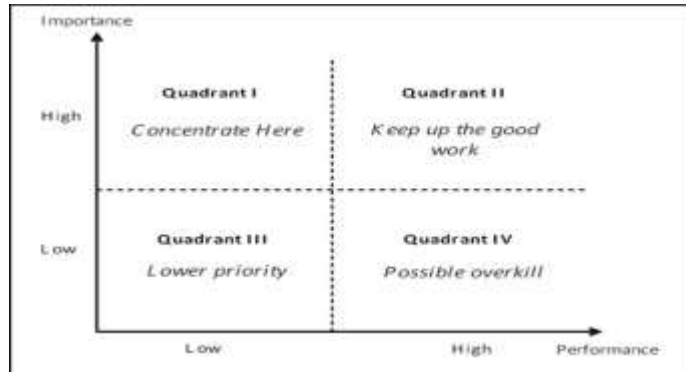
Diagram kartesius untuk Analisis *Importance Performance* merupakan suatu bangunan yang dibagi dengan empat bagian yang dibatasi dengan dua garis yang berpotongan yaitu titik (X,Y). dimana, X merupakan skor rata-rata tingkat realisasi kinerja dan Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan pelanggan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

ket: \bar{X} = Bobot rata-rata tingkat Performance item ke-i

\bar{Y} = Bobot rata-rata tingkat Importance item ke-i

K = jumlah pertanyaan



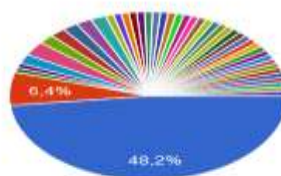
Gambar 3.2. Kuadran Analisis Cartesius IPA

Sumber:(Wu, Lee, Cheng, & Tasi, 2012)

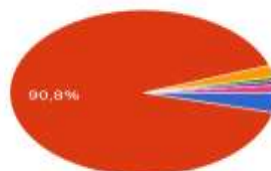
Untuk laporan dari penelitian sampai saat ini menganalisis data responden dengan mengisi lewat isian online menggunakan form kusioner yang ada difasilitasi form kusioner dari google drive, dari data yang diolah dijelaskan karakteristik responden dengan keterangan dalam grafik kusioner yang telah diisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

Pendapatan Perbulan

110 tanggapan



- Rp 1 juta - Rp 3 juta
- Rp 3.1 juta - Rp 5 juta
- Rp 5.1juta - Rp 7 juta
- Rp 7.1 juta - Rp 10 juta
- Rp 10.1 juta - Rp 15 juta
- Rp 15.1 juta - Rp 20 juta
- tidak ada
- Tidak bekerja



- Pekerja
- Mahasiswa
- Dosen
- Tenaga kependidikan
- Pelajar
- PNS/TNI/POLRI
- Wirawasta

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Validitas Data dan Realibilitas Data

Validitas data merupakan ketepatan antar data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menari nilai validitas di sebuah item mengkolerasikan skor item dengan total item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tidak akan diteliti lebih lanjut.

Syarat yang dimaksud untuk dipenuhi adalah harus memiliki kriteria seperti:

- a) Jika $p\text{-value} < \alpha 0,05$ maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b) Jika $p\text{-value} > \alpha 0,05$ maka item-item tersebut diyatakan tidak valid.

Table 1. Uji Validitas Variable

No	Variable	Indikator	Sig p-value	Keterangan
GOJEK ONLINE (Performance) DI LINGKUNGAN UKI KAMPUS CAWANG				
1	Empaty	E1	,000	Valid
		E2	,000	Valid
		E3	,000	Valid
		E4	,000	Valid
		E5	,000	Valid
2	Daya Tanggap Responsivenes	T1	,000	Valid
		T2	,000	Valid
		T3	,000	Valid
		T4	,000	Valid
		T5	,000	Valid
3	Jaminan Assurance	J1	,000	Valid
		J2	,000	Valid
		J3	,000	Valid
4	Kehandalan Rahability	R1	,000	Valid
		R2	,000	Valid
		R3	,000	Valid
		R4	,000	Valid
5	Loyalitas	L1	,000	Valid
		L2	,000	Valid
		L3	,000	Valid
		L4	,000	Valid
		L5	,000	Valid
4	Kualitas Layanan	K1	,000	Valid

		K2	,000	Valid
		K3	,000	Valid
		K4	,000	Valid
		K5	,000	Valid
		K6	,000	Valid
		K7	,000	Valid
		K8	,000	Valid
		K9	,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2018)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai dari setiap indikator tersebut telah diukur dan menghasilkan nilai kurang dari 0,05 dengan arti bahwa setiap indikator-indikator variable adalah valid.

Untuk mengetahui suatu instrument dinyatakan realibilitas (Sugiyono, 2012) suatu instrument dapat dianggap realible jika memiliki koefisien (α) sebesar 0,6 atau lebih.

1. Jika koefisien alpha (α) pengujian lebih besar dari $> 0,6$ maka pernyataan dalam kuesioner layak digunakan (reliable)
2. Jika koefisien alpha (α) pengujian kurang dari $< 0,6$ maka pernyataan dalam kuesioner tidak layak digunakan (tidak reliable).

Dalam penelitian ini, perhitungan dilakukan menggunakan bantuan teknologi program SPSS 21.0 for windows.

Table 2. Uji Realibilitas Variable

No	Variable	Koefisien Korelasi	Keterangan
	Realisasi Kinerja (Performance)		
1	Daya Tanggap Responsivene	,762	Realibel
2	Jaminan	,762	Realibel
3	Loyalitas	,758	Realibel
4	Keandalan	,826	Realibel
5	Empaty	,767	Realibel
6	Kualitas Pelayanan	,631	Realibel

Sumber: Hasil Penelitian (2018)

Berdasarkan table disimpulkan bahwa nilai dari *cronbach's coficient alpha* (α) semua variable yang digunakan memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Sehingga, seluruh variable bebas dan variable terikat yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliable dan dapat diterima.

Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Komponen pelayanan

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara menghitung skor kinerja dan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian ini yang digunakan untuk menentukan skala

prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan pelanggan (Yola, 2013) dalam loditha (2014) yang dapat dilihat pada

Rumus Interval

$I = 100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka $= 100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20

(Ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0 % hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval: Darmani, Hamid. 2011.

- Angka 0% – 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
- Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju / Kurang baik)
- Angka 40% – 59,99% = Cukup / Netral
- Angka 60% – 79,99% = (Setuju/Baik/suka)
- Angka 80% – 100% = Sangat (setuju/Baik/Suka)

Berdasarkan perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) pelanggan Nilai Indeks Kepuasan pelanggan CSI pada table 5.2. di atas, diperoleh Tingkat Kesesuaian (Tki) rata-rata sebesar 91,81 . Dilihat berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan yang berada pada rentang skala skor 80% - 100%, artinya kepuasan pelanggan ojek *online* secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut-atribut berada pada kriteria sangat setuju atau puas . Sementara, untuk skor total atribut pertanyaan *Performance* (X) sebesar, 3.38 dan skor total atribut pertanyaan *Importance* (Y) sebesar 4.19.

Table 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan kategori setuju dan sangat setuju

No	CELL	Pertanyaan Kuesioner	X (Importance)	Y (Performance)	TKI %	kategori
01	B	Selama yang anda ketahui perusahaan Ojek Online selalu memberi perhatian kepada pelanggan	4.35	4.35	100.00	Sangat setuju
02	C	Selama yang anda alami, driver ojek online selalu memberikan rute perjalanan yang terbaik	4.42	3.79	85.75	Sangat setuju
03	D	Driver Gojek selalu memberikan pelayanan yang tepat	4.4	3.82	86.82	Sangat setuju
04	E	Driver Gojek selalu terampil mengemudi	4.44	3.69	83.11	Sangat setuju
05	F	Driver Gojek selalu memberikan pelayanan yang tepat	4.49	3.81	84.86	Sangat setuju
06	G	Dari pengalaman anda driver Gojek selalu siap membantu atau menolong penumpang	4.50	3.93	87.33	Sangat setuju
07	H	Sejauh yang anda ketahui driver ojek online selalu mengantar penumpang dengan rute yang terbaik, sehingga tidak membuang waktu.	4.66	3.76	80.69	Sangat setuju
08	I	Sejauh yang anda ketahui, barang milik penumpang yang tertinggal, selalu dikembalikan	4.51	3.69	81.82	Sangat setuju

09	J	Sejauh yang anda alami, tarif pembayaran yang digunakan oleh perusahaan Gojek Online, sesuai dengan jarak yang di tempuh	4.6	3.66	79.57	Setuju
10	K	Apakah anda selalu meyarankan agar menggunakan gojek ke teman atau saudara	4.69	3.94	84.01	Sangat setuju
11	T	Kendaraan dalam keadaan bersih	4.29	3.73	86.95	Sangat setuju
12	U	Driver menggunakan seragam dan berpenampilan bersih dan rapi	4.32	3.82	88.43	Sangat setuju
13	V	Driver memberikan atensi pribadi kepada Anda	4.36	3.6	82.57	Sangat setuju
14	W	Driver bersikap sopan	4.43	4.05	91.42	Sangat setuju
15	X	Waktu tunggu untuk pemesanan singkat	4.34	3.65	84.10	Sangat setuju
16	Y	Driver mengetahui lokasi penjemputan dan rute perjalanan	4.53	3.79	83.66	Sangat setuju
17	Z	Pembayaran dilakukan dengan mudah	4.43	4.3	97.07	Sangat setuju
18	AA	Anda dapat memberikan umpan balik (feedback) dan komentar terkait kinerja pelayanan.	4.35	4.13	94.94	Sangat setuju
19	AB	Armada kendaraan tersedia dalam jumlah yang memadai	4.51	4.11	91.13	Sangat setuju
20	AC	Saya merasa puas dengan layanan tambahan masker	4.56	3.84	84.21	Sangat setuju
21	AD	Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan jasa gojek online kembali	4.51	3.92	86.92	Sangat setuju
22	AE	Saya merasa puas dengan layanan Gojek online	4.48	3.94	87.95	Sangat setuju
23	AG	Sejauh yang anda ketahui, driver Gojek online selalu menjaga reputasi perusahaan Gojek Online	4.42	3.9	88.24	Sangat setuju
24	AH	Driver Gojek online selalu berkelakuan baik dan bersikap sopan terhadap customer	4.49	3.92	87.31	Sangat setuju
25	AI	Driver Gojek selalu menawarkan masker kepada customer	4.57	3.25	71.12	Setuju
26	AJ	Driver Gojek online menawarkan jas hujan ketika cuaca sedang hujan	4.68	3.68	78.63	Setuju
27	AL	Sejauh yang anda ketahui, jika konsumen mempunyai keluhan, driver memberikan waktu untuk mendengar dan merespon usul perbaikan	4.55	3.66	80.44	Sangat setuju
28	AM	Anda selalu mudah mendapatkan layanan Gojek online di lingkungan Universitas Kristen Indonesia	4.54	3.98	87.67	Sangat setuju
29	AN	Menurut yang anda alami, untuk pembayaran gojek online sangat mudah dan fleksibel	4.55	4.05	89.01	Sangat setuju

30	AO	Anda akan memberikan informasi yang positif yang anda alamin kepada kenalan atau teman agar menggunakan Gojek online	4.41	3.93	89.12	Sangat setuju
31	AP	Dalam perjalanan menuju lokasi yang dituju,driver Gojek menjamin keselamatan perjalanan penumpang dengan mengendarai kendaraan maksimal 40 km/jam dan menaati peraturan lalu lintas.	4.44	3.76	84.68	Sangat setuju
32	AQ	Saya merasa puas dengan pelayanan Gojek	4.37	3.84	87.87	Sangat setuju
JUMLAH			134.29	123.29	91.81	
RATA-RATA			4,19	3,85		

Sumber: Hasil pengolahan data Penelitian (2018)

- ❖ Dari semua pertanyaan kuesioner Tingkat Kesesuaian Responden (Tki) dengan persentase di atas 80%, yang artinya sangat setuju , kecuali pertanyaan nomor 9 “Sejauh yang anda alami, tarif pembayaran yang digunakan oleh perusahaan Gojek Online dengan hasil realisasi 79,29 dan pertanyaan no. 25 Driver Gojek selalu menawarkan masker kepada customer, pertanyaan dengan realisasi 71,12 dan pertanyaan no 26 Driver Gojek online menawarkan jas hujan ketika cuaca sedang hujan dengan hasil realisasi sebesar 78,83 dengan kategori Setuju.

Penggambaran berdasarkan Analisis Importance Performance

Analisis *Importance Performance* merupakan analisis yang menggunakan metode (*tools*) dengan tujuan dalam memeriksa kesesuaian yang diinginkan pelanggan ojek *online* berdasarkan pilihannya terhadap kinerja suatu produk yang dipilihnya dan juga dapat menentukan strategi manajemen. Teknik ini dapat membantu para manajemen dalam mendiagnosis kekurangan yang mendasar dan menetapkan prioritas dalam pengembangan pelayanan konsumen

- Skor rata-rata Tingkat Performance (X) dan Importance (Y)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

ket: \bar{X} = Bobot rata-rata tingkat Performance item ke-i

\bar{Y} = Bobot rata-rata tingkat Importance item ke-i

k = jumlah pertanyaan

Nilai \bar{X} ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan performance item (x) sedangkan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan importance item (y). Setelah diperoleh bobot *performance* dan *importance* item serta nilai rata-rata *performance* dan *importance* item, kemudian nilai-nilai tersebut dijabarkan kedalam diagram kartesius seperti dibawah:

- Performance (X)

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k}$$

$$X = 134,29/32$$

$$\bar{X} = 4,19$$

Artinya, bahwa Nilai \bar{X} ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan performance item (x) sebesar 4,19 untuk titik potong sumbu X.

- Importance (Y)

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

$$Y = 123.29/32$$

$$\bar{Y} = 3,85$$

Artinya, bahwa nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan importance item (y) sebesar 3,85 untuk titik potong sumbu Y.

Table Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan Area Kuadran pada diagram kartesius

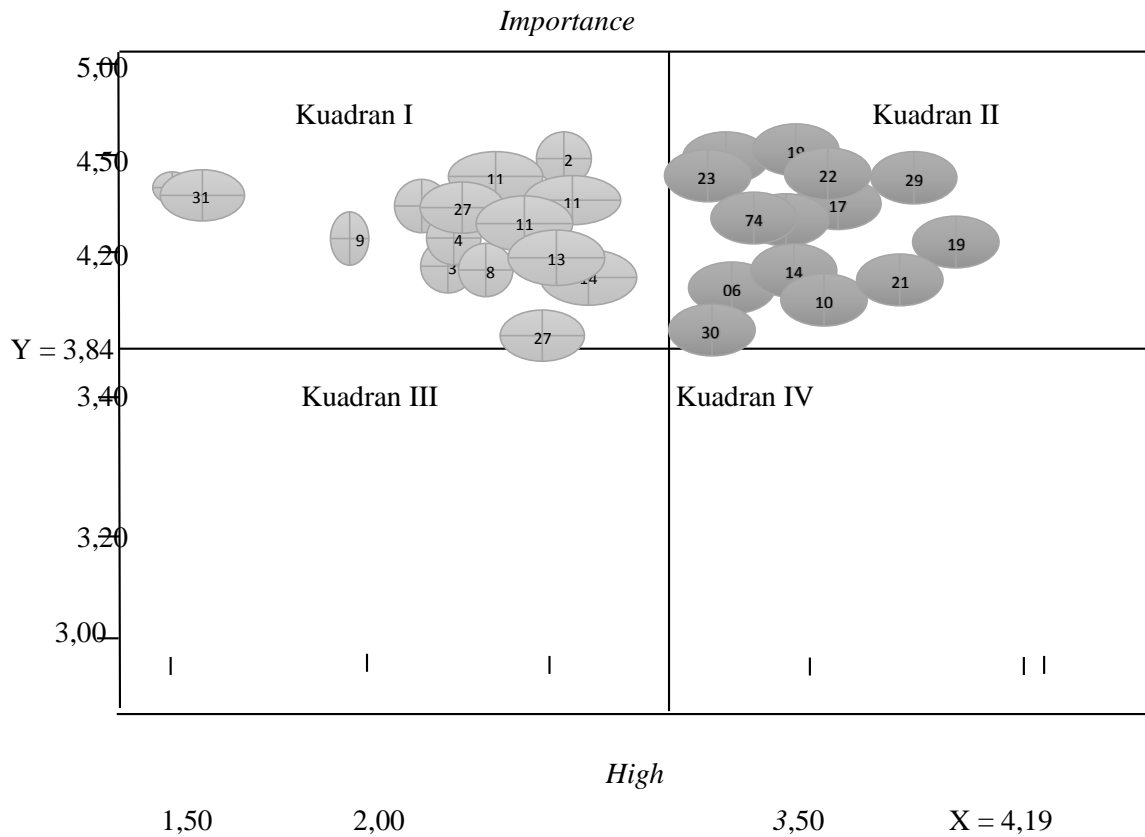
Table 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan Area Kuadran I

No	Y (Importance)	X(Performan ce)	TKI %	Area pada diagram kartesius
02	4.42	3.79	85.75	Kuadran I
03	4.4	3.82	86.82	Kuadran I
04	4.44	3.69	83.11	Kuadran I
05	4.49	3.81	84.86	Kuadran I
07	4.66	3.76	80.69	Kuadran I
08	4.51	3.69	81.82	Kuadran I
09	4.6	3.66	79.57	Kuadran I
11	4.29	3.73	86.95	Kuadran I
12	4.32	3.82	88.43	Kuadran I
13	4.36	3.6	82.57	Kuadran I
15	4.34	3.65	84.10	Kuadran I
16	4.53	3.79	83.66	Kuadran I
20	4.56	3.84	84.21	Kuadran I
25	4.57	3.25	71.12	Kuadran I
26	4.68	3.68	78.63	Kuadran I
27	4.55	3.66	80.44	Kuadran I
31	4.44	3.76	84.68	Kuadran I
32	4.37	3.84	87.87	Kuadran I
	134.29	123.29	91.81	

Dan untuk kuadran II dengan nilai X dan Y berdasarkan tabel diatas dengan nilai masing-masing variabel sumbu X dan Y, maka pertanyaan kuesioner pada posisi Kwadran II pada Table 5.5 di bawah ini. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan Area Kuadran II pada diagram kartesius.

No	Pertanyaan Kuesioner	Y (Importance)	X(Performance)	TKI %	Area pada diagram kartesius
01	Selama yang anda ketahui perusahaan Ojek Online selalu memberi perhatian kepada pelanggan	4.35	4.35	100.00	Kuadran II
06	Dari pengalaman anda driver Gojek selalu siap membantu atau menolong penumpang	4.50	3.93	87.33	Kuadran II
10	Apakah anda selalu meyarankan agar menggunakan gojek ke teman atau saudara	4.69	3.94	84.01	Kuadran II
14	4 Driver bersikap sopan	4.43	4.05	91.42	Kuadran II
17	7 Pembayaran dilakukan dengan mudah	4.43	4.3	97.07	Kuadran II
18	8 Anda dapat memberikan umpan balik (feedback) dan komentar terkait kinerja pelayanan.	4.35	4.13	94.94	Kuadran II
19	9 Armada kendaraan tersedia dalam jumlah yang memadai	4.51	4.11	91.13	Kuadran II
21	Saya merasa puas sehingga berminat menggunakan jasa gojek online kembali	4.51	3.92	86.92	Kuadran II
22	Saya merasa puas dengan layanan Gojek online	4.48	3.94	87.95	Kuadran II
23	Sejauh yang anda ketahui, driver Gojek online selalu menjaga reputasi perusahaan Gojek Online	4.42	3.9	88.24	Kuadran II
24	Driver Gojek online selalu berkelakuan baik dan bersikap sopan terhadap customer	4.49	3.92	87.31	Kuadran II
28	Anda selalu mudah mendapatkan layanan Gojek online di lingkungan Universitas Kristen Indonesia	4.54	3.98	87.67	Kuadran II
29	Menurut yang anda alami, untuk pembayaran gojek online sangat mudah dan fleksibel	4.55	4.05	89.01	Kuadran II
30	Anda akan memberikan informasi yang positif yang anda alamin kepada kenalan atau teman agar menggunakan Gojek online	4.41	3.93	89.12	Kuadran II
	JUMLAH	134.29	123.29	91.81	

Berdasarkan tabel diatas dengan nilai masing-masing variabel sumbu X dan Y, maka pada posisi Kuadran I digambarkan diagram kartesiusnya pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Kartesius Analisis Importance Performance berdasarkan kuesioner

Kualitas Pelayanan

- Kenderaan dalam keadaan bersih (x=3.73, Y=4.29)
- Driver menggunakan seragam dan berpenampilan bersih dan rapi (x=3.82, Y=4.32), Driver Memberikan antensi pribadi kepada anda (x=3.6, Y =4.36), Driver Bersikap sopan (x =4.05, Y=4.43), Driver mengetahui lokasi penjemputan dan rute perjalanan (X=3.79, Y=4.53), Waktu tunggu pemesanan singkat (X=3.65, Y=4.34), Pembayaran dilakukan dengan mudah (X=4.3, Y=4.43), Anda dapat memberikan umpan balik (*feedback*) dan komentar terkait kinerja pelayanan (X=4.3, Y = 4.43), Armada kendaraan tersedia dalam jumlah yang memadai (X=4.11, Y=4.51)

Analisis Rekomendasi Kuadran

1. Kuadran I

Di dalam kuadran I yang menjadi prioritas utama dalam rekomendasi pengembangannya terletak pada pertanyaan kuesioner sesuai dengan tabel 5,4

SIMPULAN

Tingkat kesesuaian kepuasan gojek *online* dalam realisasi kinerja (*performance*) di keseluruhan sebesar 91,81 persen. Dalam hal ini, skor ini termasuk pada rentang skala skor 81 persen – 100 persen yang berarti kepuasan pelanggan gojek online secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan pertanyaan kuesioner berada pada kriteria sangat puas, yang berada pada kuadran II dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* untuk dipertahankan kinerjanya dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan ojek online di lingkungan Universitas Kristen Indonesia kampus Cawang

SARAN

Berdasarkan simpulan diatas, adapun saran yang dapat diberikan dan dipertimbangkan dalam penelitian adalah meningkatkan pelayanan kwadran I ke kuadaran II.

1. Pelayanan PT. GO-JEK Indonesia sebaiknya dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi adalah memberikan pelayanan tanpa kesalahan.
2. Untuk memberikan kepuasan konsumen gojek online di kampus UKI cawang sudah memenuhhi namun perlu di tingkatkan diantaranya;
 - a. Penguasaan rute yang terbaik oleh drive;Kendaraan yang bersih;
Driver mengetahui lokasi penjemputan,Pemberian masker,Driver Gojek online menawarkan jas hujan ketika cuaca sedang hujan.,Driver menggunakan seragam dan berpenampilan bersih dan rapi
 - b. Dalam perjalanan menuju lokasi yang dituju, driver Gojek menjamin keselamatan perjalanan penumpang dengan mengendarai kendaraan maksimal 40 km/jam dan menaati peraturan lalu lintas. Kiranya saran tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan oleh PT. Gojek Indonesia supaya menjadi lebih baik lagi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada para pelanggan PT. Gojek Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Khristianto Wheny. (2011). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dalam Melakukan Online Shopping. Universitas Brawijaya
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Risnawati.(2013, Januari 31). Studi: Twitter Media Sosial Paling Melejit. Retrieved from <http://m.inilah.com>
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- .Yunanto, Reza. (2016, Januari). Gojek dan Revolusi Transportasi Umum.
- .Zeithaml, V.A. Parasuraman dan L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.