

## PENGARUH VARIASI JASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. GOJEK INDONESIA, JAKARTA

**Daniel Baptista<sup>1)</sup> dan Tony Sugiarto<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Respati Indonesia, Jl. Bambu Apus I No. 3, Cipayung - 13890

<sup>2)</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Respati Indonesia, Jl. Bambu Apus I No. 3, Cipayung - 13890

### ABSTRAK

Bisnis ojek online sedang menjadi trend di sejumlah kota di Indonesia terutama di ibu kota Jakarta, karena Padatnya arus lalu lintas dan kurangnya angkutan umum yang tersedia membuat bisnis ojek online menjadi pilihan terakhir dimasyarakat . tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen Gojek berdasarkan variasi jasa dan kualitas pelayanan Gojek dan apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu layanan jasa. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan data primer dan data sekunder. Uji validitas, uji reliabilitas, analisa koefisien determinasi, uji regresi linier berganda, uji F dan uji t, dengan alat bantu berupa kuesioner. Hasil penelitian adalah hasil uji F diperoleh nilai Fhitung > Ftabel ( $30,942 > 3,354$ ) maka Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan Kepuasan Pelanggan Go-Jek didaerah Lubang Buaya. Saran penelitian adalah sebaiknya pihak Go-Jek Online dapat melengkapi, mempertahankan, dan meningkatkan Jasa yang telah ada dan lebih menselektif lagi calon driver agar keamanan dan kenyamanan konsumen/pelanggan dapat tetap dipercaya serta dapat mempertahankan citranya sebagai jasa angkutan online yang menjunjung tinggi nilai empathy kepada setiap driver dan konsumennya

Kata Kunci : Variasi Jasa , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada masa ini bisnis ojek online sedang menjadi trend di sejumlah kota di Indonesia terutama Jakarta. Padatnya arus lalu lintas dan kurangnya angkutan umum yang tersedia membuat bisnis ojek online menjadi pilihan terakhir dimasyarakat . Ojek yang pada umumnya hanya di temukan dipangkalan ojek terdekat, sekarang sudah dapat di order melalui aplikasi online. Lalu munculah "GO-JEK" sebuah aplikasi ojek online yang menawarkan banyak jasa yang dapat kita nikmati , dari mengantarkan barang , membeli makanan , membeli barang , dan masih banyak jasa yang di tawarkan oleh Gojek .

GoJek Indonesia adalah suatu jasa transportasi yang ada di jakarta yang beroperasi sejak tahun 2011, Go-Jek merupakan pionir penyedia jasa layanan ojek profesional. Berusaha menawarkan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi para pelanggannya, Go-Jek tumbuh sebagai sarana transportasi menjanjikan. Untuk mengurangi permasalahan penyediaan uang tunai, Go-Jek menawarkan solusi e-wallet Go-Jek Credit.

Untuk urusan tarif, pada bulan Agustus 2016 GoJek memperbaharui tarifnya. Yaitu Tarif minimum terbaru diturunkan menjadi Rp. 4000 (sebelumnya Rp.15000). GoJek juga mengelompokan tarif berdasarkan jam sibuk (rush hour Gojek) 16:00-19:00 WIB dipatok Rp. 4.000 untuk jarak 1-2 km pertama dan jarak lebih dari 2 km akan dikenakan biaya IDR 2.000/km dari kilometer pertama. Untuk tarif di luar Rush Hour dipatok Rp. 4.000 untuk jarak 1-2,7 km pertama dan selanjutnya untuk jarak > 2,7 km dikenakan biaya Rp.1.500/km dari kilometer pertama. dan untuk daerah di luar Jabodetabek, skema tarifnya yaitu untuk jarak 1-4 km dikenakan biaya IDR Rp. 8.000, dan jarak > 4km dikenakan biaya IDR Rp. 2.000/km dari kilometer pertama.

Dalam menarik para kostumer, Gojek tidak mengalami kesulitan , karena adanya aplikasi Gojek online, Gojek juga melakukan promosi besar-besaran di media online dan media cetak , serta memberi layanan gratis kostumer yang baru memasang aplikasi Gojek pada smartphone nya .

Dengan perkembangannya yang pesat ini Go-Jek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Gobal Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali. Go-Jek bermitra dengan para pengendara Ojek berpengalaman di Jakarta, Bandung, Bali dan Surabaya dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan. Tukang ojek yang bernaung di GoJek juga sudah mencapai 7.500 driver di area Jabodetabek saja. Dalam waktu 1 bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150 ribu download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang

Sebagai aplikasi online, permasalahan teknis yang terjadi pada jaringan Gojek adalah, terkadang aplikasi mengalami error dalam meng-order Gojek, yang terjadi pada saat jam berangkat kerja atau jam pulang kerja, dan mengganggu kostumernya.

Padatnya arus lalu lintas di kota besar, menjadikan masyarakat banyak yang beralih ke order gojek, selain menghemat waktu, Gojek juga sering memberi diskon harga. Cara menggunakan aplikasi Gojek masih tergolong mudah, untuk langkah awal kita harus mendownload aplikasinya kemudian mendaftar sebagai kostumer, setelah itu aplikasi sudah dapat digunakan, dan Selama proses pendaftaran kita tidak dikenakan biaya sama sekali.

Jasa-Jasa yang ditawarkan PT.Gojek, antara lain: Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Send, Go-Mart, dan Go-Box. dan ada juga jasa lainnya yaitu Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Tix, dan Go-Busway. Sangat lengkap, sesuai kebutuhan masyarakat yang membutuhkan kemudahan transportasi barang dan jasa.

Sebagai salah satu aplikasi ojek online yang sedang booming, Gojek mengutamakan kenyamanan dan fasilitas kostumer, Gojek berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan berkualitas dalam mengantar semua order yang di terimanya, semua driver Gojek merupakan tenaga terseleksi dan terlatih menjadi driver profesional yang memenuhi standard operasional prosedur, dan melalui tes seperti berkendara yang aman, nyaman, menguasai rute jalan, ramah, sopan, dan mendapat pelatihan rutin safety riding dari pembalap ternama Rifat Sungkar.

pesatnya penggunaan jasa Gojek menimbulkan kecemburuan sosial ojek pangkalan, karena makin sepi pengguna jasa mereka. Bahkan sempat menimbulkan kericuhan antara driver Gojek dengan ojek pangkalan. Namun hal ini dapat diatasi karena PT.Gojek memberi kemudahan ojek pangkalan bergabung dengan PT. Gojek Indonesia.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, PT. Gojek menyediakan tempat saran dan pengaduan untuk driver yang belum memenuhi kriteria, karena masih ada driver nakal yang curang untuk mendapatkan keuntungan lebih banyak. Untuk masalah ini Gojek menerapkan sistem rating terhadap driver gojek, sistem rating ini dimulai dari bintang 1 (pelayanan buruk) sampai bintang 5 (pelayanan memuaskan), dan driver yang ratingnya di bawah 3, akan mendapatkan suspend atau pemberhentian hak kerja, sebagai upaya Gojek membantu masyarakat dalam jasa transportasi. Variasi jasa dan kualitas pelayanan adalah hal yang sangat di butuhkan kostumer. Pada awal Desember tahun 2015, tercatat 7000 driver gojek tersaring sistem suspend atau pemberhentian kerja karena kecurangan, seperti: Fake GPS, membuat order fiktif, melakukan tindak kekerasan/asusila terhadap kostumer. Tarif GOJEK sebetulnya "kurang" kompetitif, seperti tarif gojek yang dulu Rp. 10.000 s.d 25 KM kemudian naik menjadi Rp. 15.000 s.d 25 KM, saat ini turun menjadi Rp. 10.000 s.d 25 KM merupakan tarif promo. Hal ini karena Gojek sempat menurun drastis dalam order pada akhir tahun 2015.

## 2. Tujuan Penelitian

untuk mengetahui pengaruh Variasi Jasa (variabel  $X_1$ ), Kualitas Pelayanan (variabel  $X_2$ ), terhadap Kepuasan Pelanggan (variabel  $Y$ ).

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan purposive sample (Sugiyono, 2009:85) dan Arikunto (2010:183), data primer, data sekunder, uji validitas, uji reliabilitas, analisa koefisien determinasi, uji regresi linier berganda, uji F dan uji t, dengan alat bantu berupa kuesioner, dengan sampel berjumlah 30 responden yang diambil dari masyarakat pengguna Gojek di Kelurahan Lubang Buaya – Pondok Gede, Jakarta Timur.

**3.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Pondok Gede - Jakarta Timur

**Tempat:** daerah Kelurahan Lubang Buaya

**Waktu :** Maret - April 2017

**4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Karakteristik Responden**

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

No	Variabel	Kategori	Frequensi	Persent	Valid %	Culumative %
1	Usia	-6-20 tahun	13	43.3	43.3	43.3
		-21-40 tahun	10	33.3	33.3	76.7
		-41-60 tahun	7	23.3	23.3	100
		Total	30	100	100	
2	Jenis kelamin	-laki-laki	13	43.3	43.3	43.3
		-perempuan	7	56.7	56.7	100
		Total	30	100	100	
3	Pekerjaan	-PNS	7	23.3	23.3	23.3
		-Pegawai swasta	2	6.7	6.7	30
		-Pensiunan	6	20	20	50
		-Pelajar/mahasiswa	12	40	40	90
		-lainnya	3	10	10	100
Total	30	100	100			
4	pendidikan	-SMA/SMK	17	56.7	56.7	56.7
		-D III / S1	13	43.3	43.3	100
		Total	30	100	100	

**4.2. Uji Validitas Data**

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung > r tabel. Nilai r hitung diambil dari *Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item – Total Correlation*. Sedangkan nilai r tabel diambil menggunakan rumus  $df = n-2$  (Ghozali, 2006: 45). Sehingga menghasilkan nilai r tabel = 0,381. dan hasil uji validitas terlihat pada tabel 2 :

**a. Variabel Variasi Jasa (X<sub>1</sub>)**

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub> (Variasi Jasa)**

Correlations					
No	Pearson correlation	Sig. 2-tailed	n	r tabel	keterangan
VJ1	.644	.000	30	0.381	valid
VJ2	.755	.000	30	0.381	valid
VJ3	.593	.001	30	0.381	valid
VJ4	.519	.003	30	0.381	valid
VJ5	.511	.004	30	0.381	valid
VJ6	.605	.000	30	0.381	valid
VJ7	.660	.000	30	0.381	valid
VJ8	.708	.000	30	0.381	valid
VJ9	.395	.031	30	0.381	valid
VJ10	.604	.000	30	0.381	valid
VJ11	.708	.000	30	0.381	valid
VJ12	.617	.000	30	0.381	valid
VJ13	.701	.000	30	0.381	valid
VJ14	.589	.001	30	0.381	valid
VJ15	.644	.000	30	0.381	valid

Dari uji validitas 15 butir pernyataan variabel X<sub>1</sub> (Variasi Jasa) di atas, semua butir pernyataan kuesioner adalah valid, maka dapat dijadikan alat ukur penelitian.

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)  
Correlation**

No	Pearson correlation	Sig. 2-tailed	n	r tabel	keterangan
KP1	.774.	.000	30	0.381	Valid
KP2	.670	.000	30	0.381	Valid
KP3	.774	.000	30	0.381	Valid
KP4	.640	.000	30	0.381	Valid
KP5	.632	.000	30	0.381	Valid
KP6	.486	.000	30	0.381	Valid
KP7	.668	.000	30	0.381	Valid
KP8	.675	.000	30	0.381	Valid
KP9	.392	.000	30	0.381	Valid
KP10	.415	.000	30	0.381	Valid
KP11	.619	.000	30	0.381	Valid
KP12	.795	.000	30	0.381	Valid
KP13	.629	.000	30	0.381	Valid
KP14	.549	.000	30	0.381	Valid
KP15	.429	.000	30	0.381	Valid

Dari uji validitas 15 pernyataan variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) di atas, terlihat semua butir pernyataan adalah valid dan dapat dijadikan alat ukur penelitian. Pernyataan kuesioner dinyatakan valid artinya kuesioner mampu dijadikan alat ukur dari variabel yang diteliti.

**Tabel 4. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

No	Pearson correlation	Sig. 2-tailed	n	r tabel	keterangan
KEP1	.750	.000	30	0.381	Valid
2	.762	.000	30	0.381	Valid
3	.790	.000	30	0.381	Valid
4	.742	.000	30	0.381	Valid
5	.515	.004	30	0.381	Valid
6	.750	.000	30	0.381	Valid
7	.654	.000	30	0.381	Valid
8	.642	.000	30	0.381	Valid
9	.589	.001	30	0.381	Valid
10	.677	.000	30	0.381	Valid
11	.610	.000	30	0.381	Valid
12	.353	.055	30	0.381	Valid
13	.678	.000	30	0.381	Valid
14	.480	.007	30	0.381	Valid
15	.386	.035	30	0.381	Valid

Dari uji validitas 15 pernyataan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) di atas, terlihat semua butir pernyataan adalah valid, artinya kuesioner mampu dijadikan alat ukur dari variabel yang diteliti dan sebagai instrumen penelitian akan dilanjutkan ke objek penelitian.

**D. Uji Reliabilitas Data**

**1. Uji Reliabilitas Instrumen**

Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengukur keterhandalan instrumen. Keterhandalan instrumen adalah konsistensi, stabilitas, kepercayaan dan daya prediksi terhadap hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen tersebut. Kriteria koefisien reliabilitas instrumen tersebut dapat ditunjukkan oleh koefisien korelasi r yakni jika nilai  $r \geq 0,60$ . penelitian Ety Ochaety, 2007: 50) maka koefisien dikatakan reliabel.

**a. Variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>)**

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel X<sub>1</sub> (Variasi Jasa)**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	30	100

a. listwise deletion based on all variabels in the procedure

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.885	15

Dari hasil uji reliabilitas 15 pernyataan variabel X<sub>1</sub> di atas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,881 > 0,60. Dengan demikian pernyataan-pernyataan kuesioner memenuhi syarat reliabilitas (kehandalan). artinya kuesioner akan menghasilkan hasil yang sama atau mendekati meskipun disembarkan berapa kalipun.

**b. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>).**

**Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	30	100

a. listwise deletion based on all variabels in the procedure

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.873	.880	15

Dari hasil uji reliabilitas 15 pernyataan variabel X<sub>2</sub>, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,873 > 0,60 (reliabel). artinya kuesioner akan menghasilkan hasil yang sama atau mendekati meskipun disembarkan berapa kalipun.

**c. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	30	100

a. listwise deletion based on all variabels in the procedure

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.889	15

Dari hasil uji reliabilitas 15 pernyataan variabel Y di atas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,882 > 0,60, reliabel (handal). artinya kuesioner akan menghasilkan hasil yang sama atau mendekati meskipun disembarkan berapa kalipun.

**E. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan**

**1. Uji Korelasi**

Uji korelasi untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil perhitungan korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**a. Hubungan Variasi Jasa (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Tabel 8. Uji Korelasi Variabel X<sub>1</sub> (Variasi Jasa) Terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)**  
**Correlations**

		Variasi jasa	Kepuasan pelanggan
Variasi jasa	Pearson correlation	1	.710**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan pelanggan	Pearson correlation	.710**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	
	N	30	30

\*\* . Correlations is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Berdasarkan hasil korelasi *Pearson* di atas, interpretasinya adalah, bahwa tingkat hubungan variabel Variasi Jasa (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) = 0,710 > 0,60 angka ini membuktikan bahwa ada korelasi kuat antara variabel Variasi Jasa (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

**b. Hubungan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Tabel 9. Uji Korelasi Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)**  
**Correlations**

		Variasi jasa	Kepuasan pelanggan
Variasi jasa	Pearson correlation	1	.809**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan pelanggan	Pearson correlation	.809**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	
	N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil korelasi *Pearson* diatas, interpretasinya adalah, tingkat hubungan variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) = 0,809 > 0.60, angka ini membuktikan adanya korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

**2. Analisa Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara simultan variabel bebas (variasi jasa dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan), diperoleh output sebagai berikut :

**Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 <sup>a</sup>	.696	.674	4.87305

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Variasi

Dua nilai penting yang harus dijelaskan dari tabel diatas nilai R dan R *Square*. Nilai R adalah nilai koefisien korelasi antara Variasi (X<sub>1</sub>) dan Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai R juga merupakan koefisien korelasi antara y - *observed* dan y - *predicted*. R *Square* ( r<sup>2</sup> ) merupakan hasil pengkuadratan dari R. Jika dikalikan dengan 100% akan diperoleh nilai koefisien determinasi dengan

rumus:  $F = r^2 \times 100\%$ . Nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah  $0.834^2 \times 100\% = 69,5\%$ . artinya variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel bebas Variasi Jasa ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 69,5%. Sisanya sebesar 31,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**3.Uji Regresi Linier Berganda**

Pengertian analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2010: 277), adalah “Analisis yang digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel terikat (kriterium), bila dua atau lebih variabel bebas sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)”. tujuannya untuk menerangkan besarnya pengaruh Variasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada hipotesis awal dituliskan bahwa terdapat pengaruh Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pengaruh Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan , diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 11. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
1 (constant)	1.615	7.525		.215	.832
Variasi	.301	.155	.286	.1938	.063
Pelayanan	.681	.165	.610	4.137	.000

a. dependent variabel : Kepuasan

**4. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Untuk menguji keberartian pengaruh Variasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dapat dianalisis dengan ANOVA (Analisis Kovarian) dengan uji F yaitu mengetahui apakah regresi tersebut signifikan untuk menduga Kepuasan Pelanggan. Hasil perhitungan ANOVA dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 12. Hasil Perhitungan ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
1 (constant)	1469.541	2	734.770	30.942	.000 <sup>a</sup>
Variasi	641.159	27	23.747		
Pelayanan	2110.700	29			

a. Predictors: (constant), Pelayanan, variasi , b. dependent variabel: Kepuasan

Rumusan hipotesis penelitian :  $H_0$  : Garis regresi tidak signifikan.

$H_a$  : Garis regresi signifikan.

Dari rumusan hipotesis pada taraf  $\alpha = 5\%$  dengan uji signifikasi sebagai kriteria uji :

-Jika nilai sig. < 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

-Jika nilai sig. > 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Berdasarkan tabel 12. di atas nilai  $F_{hitung}$  sebesar 30,942 dan nilai sig. sebesar 0,000. Nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dimana pada tabel F untuk  $\alpha = 0,05$  dan  $df_1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df_2 = 30 - 3 = 27$ , maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,354. Karena  $F_{hitung} 30,942 > F_{tabel} 3,354$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan Kepuasan Pelanggan (Masyarakat Kec.Cipayung Kel. Lubang Buaya)

**5. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

uji t, untuk mengetahui apakah nilai koefisien regresi variabel Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. dapat dirumuskan sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a$  : ada pengaruh Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari rumus hipotesis tersebut di atas, maka pada taraf  $\alpha = 0,05\%$  dengan menggunakan uji t dapat dibuat kriteria bahwa apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka keputusan pengujian menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ . Hal ini berarti ada hubungan secara statistik.

**Tabel 13. Uji Kofisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
1 (constant)	1.615	7.525		.215	.832
Variasi	.301	.155	.286	1.938	.063
Pelayanan	.681	.165	.610	4.137	.000

a. dependent variabel: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Pengaruh Variasi Jasa ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Dari tabel 13, terlihat nilai  $t_{hitung}$  variabel Variasi Jasa ( $X_1$ ) adalah 1,938. Dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df_1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df_2 = 30 - 3 = 27$ , diperoleh nilai  $t_{tabel}$  untuk pengujian dua pihak sebesar 2,052 . Dari nilai di atas terlihat nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,938 < 2,052$ ) Artinya secara parsial, Variasi Jasa ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Dari tabel 13, terlihat nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 4,137. Dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $df_1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df_2 = 30 - 3 = 27$  , diperoleh nilai  $t_{tabel}$  untuk pengujian dua pihak = 2,052. Dari nilai di atas terlihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,137 > 2,052$ ). Artinya secara parsial, Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , Artinya secara parsial, Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Pelanggan (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara Variasi Jasa dan Kepuasan Pelanggan Gojek didaerah Kecamatan Cipayung.

## F. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah melalui tahapan berbagai perhitungan diatas, diperoleh kesimpulan bahwa persepsi atas Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek, menurut responden memiliki skor tinggi. Hal ini didukung oleh hasil pengujian uji F diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,354. Karena  $F_{hitung}$  30,942 lebih besar dibanding  $F_{tabel}$  3,354 , maka pada tingkat kekeliruan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Online.

Semakin besar Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan yang diterima, maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat. Sebaliknya semakin kecil Variasi Jasa dan Kualitas

Pelayanan yang diterima maka Kepuasan Pelanggan akan semakin menurun.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

1. Dari hasil korelasi ( r ) antara variabel Variasi Jasa ( $X_1$ ) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), adalah 0,710 angka ini berada diatas 0,60 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara variabel Variasi Jasa ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Dari hasil korelasi ( r ) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), adalah 0,809 angka ini berada diatas 0,60 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat dan

positif antara variabel Variasi Jasa ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

3. Dari hasil pengujian uji F diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,354. Karena  $F_{hitung}$  30,942 lebih besar dibanding  $F_{tabel}$  3,354, maka pada tingkat kekeliruan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan Kepuasan Pelanggan Go-Jek di daerah Lubang Buaya.

## 5.2. Saran

Ada beberapa saran yang perlu ditindaklanjuti. Yaitu :

1. Untuk meningkatkan Variasi dalam jasa hendaknya pihak Go-Jek Online dapat melengkapi, mempertahankan, dan meningkatkan Jasa yang telah ada, agar para pelanggan tetap menggunakan jasa Go-Jek Online
2. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan hendaknya pihak PT-Go-Jek lebih menselektif lagi untuk calon driver agar keamanan dan kenyamanan konsumen/pelanggan dapat tetap dipercaya
3. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan, GOJEK harus dapat

mempertahankan citranya sebagai jasa angkutan online yang menjunjung tinggi nilai empathy kepada setiap drivernya dan konsumennya. Lalu penulis juga berharap penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain Variasi Jasa dan Kualitas Pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Pelanggan agar lebih melengkapi penelitian ini, karena masih ada variabel – variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Ghozali, Iman, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Cetakan. Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Oty Ochaety, 2007. Hasil penelitian