

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN GO-FOOD DI KOTA BANJARMASIN PADA SAAT PANDEMI COVID-19.**

## **ABSTRAK**

**Taufikurrahman<sup>1</sup>,Hj. Lamsah<sup>2</sup>, Hj.Farida Yulianti<sup>3</sup>,**

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 17.31.1089

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1125126201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1121076901

**Email : Taufikrrrahman@gmail.com**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Konsumen Pengguna Layanan Go-Food Di Kota Banjarmasin Pada Saat Pandemi Covid-19. Dan 2) Sebesar apakah signifikansi kualitas pelayanan Go-Food terhadap tingkat kepuasan konsumennya di kota Banjarmasin.

Objek penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan Go-Food di kota Banjarmasin yang pernah melakukan pembelian minimal sekali pada saat pandemi covid-19.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner penelitian. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode analisis uji kualitas data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis.

Penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa. 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna layanan Go-Food. Dan 2) Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap Tingkat Kepuasan Kosumen pengguna layanan Go-Food. Hal ini dibuktikan dari hasil uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis juga menunjukkan nilai signifikan dari uji regresi sederhana dan korelasi yang mendukung jawaban hipotesis.

**Kata Kunci : Pelayanan, Konsumen, Go-Food**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine: 1) to determine the effect of service quality on the level of consumers using Go-Food services in Banjarmasin City during the Covid-19 Pandemic. And 2) What is the significance of the quality of Go-Food services on the level of customer satisfaction in the city of Banjarmasin.*

*The object of this research is Go-Food consumers or customers in the city of Banjarmasin who have made a purchase at least once during the covid-19 pandemic.*

*The study used a quantitative descriptive approach. The data collection method in this study used a research questionnaire. In this study also used data quality test analysis methods, namely validity test, reliability test, and hypothesis testing.*

*This study obtained results indicating that. 1) Service quality affects the level of consumer satisfaction of Go-Food service users. And 2) Service quality has a strong relationship with the level of consumer satisfaction of Go-Food service users. This is evidenced by the results of the validity test, reliability test and hypothesis testing which also shows a significant value from the simple regression test and the correlation that supports the answer to the hypothesis.*

**Keywords:** *Service, Consumer, Go-Food*

---

## **PENDAHULUAN**

Pesatnya kemajuan teknologi informasi merupakan manifestasi *impetus* dari internet. Internet sudah menjadi bagian dari kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari, mulai dari komunikasi, hiburan, sampai edukasi. Internet dari perspektif ekonomi juga telah banyak berkontribusi untuk kemajuan dan perkembangan dunia ekonomi, adanya usaha dan layanan jasa berbasis aplikasi dan *online* transaksi menjadi bukti partisipasi internet dalam bidang ekonomi. Internet merupakan bentuk komunikasi global, *interaktif* dan dapat menyediakan informasi serta memberikan fasilitas yang dapat diperlukan konsumen, meningkatkan kerjasama, memberikan peluang untuk memperluas jaringan pemasaran, produk, atau pelayanan baru serta mengintegrasikan aktivitas secara online. (khan, 2016).

Banyaknya pengguna internet di Indonesia menjadi peluang baru bagi para pelaku ekonomi. Hal ini dibuktikan dengan adanya perubahan pada beberapa sektor usaha dan layanan jasa, salah satu contoh layanan jasa yang bertransisi, bertransformasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat saat ini yaitu jasa transportasi. Transportasi merupakan elemen penting dalam kehidupan

manusia, transportasi memberikan kemudahan dan mobilitas dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. (Agus Imam Rifusa, 2010) Transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi. Pesatnya kemajuan teknologi dan ketergantungan masyarakat yang tinggi terhadap transportasi menjadi pemicu munculnya layanan jasa transportasi *online* yang berkembang melalui aplikasi dan dapat diakses menggunakan *smartphone* atau biasa disebut dengan ojek *online*.

Transportasi *online* adalah layanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri (Wikipedia, 2020). Aplikasi transportasi *online* tersebut bisa di *download* melalui *Google PlayStore* (*Sistem Android*) atau *App Store* (*Sistem IOS*). dibandingkan dengan ojek pangkalan dan taxi konvensional, layanan jasa transportasi *online* dirasa lebih efektif, efisien dari segi waktu dan biaya. Selain itu transportasi *online* juga menawarkan jasa layanan lainnya seperti jasa pengiriman barang, paket serta layanan pesan-antar makanan. Sejak kehadiran

nya tahun 2015 lalu, sampai saat ini sudah banyak penyedia layanan jasa transportasi *online* seperti Gojek, Grab, Uber, Blue-Jek, dan Maxim.

Go-Jek adalah perusahaan anak bangsa yang didirikan oleh Nadiem Makarim. Bermula di tahun 2010. Kehadiran *Go-Jek* di kota Banjarmasin sejak tahun 2017 sudah menjadi alat bantu aktivitas masyarakat sehari-hari, sekarang ini *Go-Food* yang merupakan layanan *Food delivery* dari Go-Jek menjadi salah satu tumpuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan konsumsi, dikarenakan adanya pandemi COVID-19.

COVID-19 atau *Coronavirus Disease 2019* adalah penyakit yang disebabkan oleh *Coronavirus* jenis baru yaitu Sars-CoV 2, yang dilaporkan pertama kali di Kota Wuhan China pada tanggal 31 Desember. Untuk mencegah

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitiannya dengan prosedur penelitian formal yang berisi definisi yang jelas dari sasaran penelitian dan kebutuhan informasi. Untuk menjawab dan mencapai tujuan penelitian tersebut, maka akan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kegiatan kuesioner terhadap konsumen pengguna layanan

penyebaran virus ini, Pemerintah telah memerintahkan masyarakat untuk ber *social distancing* atau menjaga jarak fisik dengan berkegiatan di rumah, mulai dari bekerja, yang terkenal dengan istilah *work from home* (WFH), beribadah, serta sekolah-sekolah, dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi untuk sementara melakukan aktivitas secara daring. Terlepas dari kesulitan dan kemudahannya, kondisi seperti ini mau tak mau harus dilakukan guna mencegah penularan virus supaya penambahan jumlah kasusnya dapat ditekan, salah satu kebutuhan dasar yang harus terpenuhi saat berada di rumah yaitu konsumsi, *Go-Food* yang merupakan layanan *food delivery* atau layanan pesan-antar makanan dari Go-Jek menjadi salah satu solusi bagi masyarakat yang ingin membeli makan tanpa harus keluar rumah.

digunakan analisis regresi. Analisis regresi adalah satu metode statistika yang bertujuan untuk melihat arah hubungan dan besarnya pengaruh antar 2 atau lebih variabel dalam bentuk linier. Oleh karena itu, maka model penelitian.

Go-Food di Kota Banjarmasin pada saat pandemi Covid-19.

Adapun hasil uji dari masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

## 1. Uji Validitas

### 1.1 Kualitas Pelayanan

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No Item	R-hitung	R-tabel	Kriteria
KP1	3.36	0.197	Valid
KP2	3.79	0.197	Valid
KP3	5.43	0.197	Valid
KP4	3.13	0.197	Valid
KP5	4.38	0.197	Valid
KP6	3.46	0.197	Valid
KP7	2.57	0.197	Valid
KP8	3.11	0.197	Valid
KP9	4.20	0.197	Valid
KP10	5.38	0.197	Valid
KP11	4.03	0.197	Valid
KP12	3.85	0.197	Valid

Dengan jumlah 100 sampel penelitian yang diperoleh bahwa setiap item pernyataan kualitas pelayanan (X) memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,197). Dimana item pernyataan dikatakan valid apabila memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa semua pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah valid.

### 1.2 Kepuasan Konsumen

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

No Item	R-hitung	R-tabel	Kriteria
KK1	3.35	0.197	Valid
KK2	3.15	0.197	Valid
KK3	5.47	0.197	Valid
KK4	3.68	0.197	Valid
KK5	4.42	0.197	Valid
KK6	3.85	0.197	Valid

Dengan jumlah 100 sampel penelitian yang diperoleh bahwa setiap item pernyataan Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$

(0,197), dimana item pernyataan dikatakan valid apabila memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berdasarkan hal

tersebut, maka dapat diketahui bahwa semua pernyataan pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 3** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Kriteria
Kualitas Pelayanan	0,685	12	<i>Reliable</i>
Kepuasan Konsumen	0,785	6	<i>Reliable</i>

dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel independen Kualitas pelayanan dalam kuesioner dikatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel independen Kualitas pelayanan 0,685 dan untuk variabel dependen kepuasan

konsumen 0,785 yang dimana nilai tersebut lebih tinggi atau lebih dari batas minimal 0,6. Dengan demikian bahwa seluruh pernyataan pada penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang baik dapat digunakan dalam analisis penelitian.

## 3. Uji Korelasi

**Tabel 4** Hasil Uji Korelasi

		KP	KK
KP	Pearson Correlation	1	.768**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	100	100
KK	Pearson Correlation	.768**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	
	N	100	100

Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh nilai koefisien korelasi

sebesar 0,768. Menurut Sugiyono (2017), nilai koefisien antara 0.75 –

0.99 dikategorikan kuat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa

kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat dengan Kepuasan Konsumen.

#### 4. Uji Hipotesis

##### 4.1 Hasil Uji R

**Tabel 5** Hasil Uji R

Model	R	R Square ( $R^2$ )	Adjusted R square	Std. error of the estimate
1	.568 <sup>a</sup>	.323	316	2.510

Dari hasil Tabel Di atas yang telah dilakukan perhitungan dengan menggunakan program SPSS 25 diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) yang diperoleh sebesar 0,316 hal ini berarti 31,6 % Kepuasan

Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan sebesar 31,6% sedangkan sisanya 68,4% untuk variabel Kepuasan Konsumen dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

##### 4.2 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 6** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized B	Coefficients		t	Sig.
			Std. Error	Standardized Beta		
1	(Constant)	10.730	1.676		6.403	.000
	KP	.1286	.042	.568	6.834	.000

Berdasarkan pengujian regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 14, 945 kemudian nilai koefisien regresi (beta) sebesar 1, dan nilai t sebesar 6,834 dengan probabilitas (sig) yaitu 0,000.

$$Y = a + Bx$$

$$\text{Kepuasan Konsumen} = 10.730 + 6.403 \text{ Kualitas pelayanan}$$

Persamaan tersebut menjelaskan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu poin maka akan meningkatkan variabel kepuasan konsumen sebesar 1,286 poin.

#### PENUTUP

1. Go-Food adalah layanan food delivery dari PT Go-Jek.

2. Go-Food sudah ada di beberapa kota di Indonesia sejak tahun 2017 termasuk Banjarmasin.

3. Food Delivery sangat diminati, dan menjadi penolong masyarakat pada saat pandemi seperti ini, untuk menghindari kegiatan diluar rumah dan mencegah penularan virus.
4. Kualitas Pelayan yang baik sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan Go-Food.
5. Pandemi menjadi salah satu tantangan baru bagi Go-Food agar lebih sigap dan cepat beradaptasi dengan situasi saat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gaffar Khan. (2016). Electronic Commerce: A Study On Benefits And Challenges In An Emerging Economy. *Global Journal Of Management And Business Research: B Economics And Commerce*, 16(1)
- Achmad, Zein. (2012). Aplikasi Pemasaran dan *Salesmanship* Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia
- Akdon & Ridwan (2010). *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Cetakan kedua Alfabeta Tempo.
- Algifri 2016 *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano*. Yogyakarta: BPFE
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*
- Ghozali, I, (2013) *Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Kotler, P, & Keller, L, K. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Peaerson Education.
- Moleong & Lexy, J. (2015) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pt Remaja Rosdakarya.
- Nitisusastro, mulyadi 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Alfabeta, Bandung
- Riduwan& H. Sunarto.2015 "*Pengantar Statistika*". Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono.*Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:CV. Alfabeta. 2010
- Sugiyono, (2013).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (4th Ed). Alfabeta.
- Sugiyono, 2012.*Metodologi Penelitian Pendidikan*. Cetakan ke-15, Alfabet. Bandung
- Sugiyono.(2014) *Metode Penelitian Kombinasi*.Alfabeta.Tempo.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*

*untuk Pemasaran dan Prilaku  
Konsumen.* Graha Ilmu,  
Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chanda.  
2011. *Service, Quality &  
Satisfactions*, Edisi Ketiga.  
Yogyakarta: Andi offset.