

KUALITAS PELAYANAN, TARIF, DAN VARIASI JASA DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DIMASA PANDEMI COVID-19 DI BANJARMASIN

Hidayat Rahmadani, Khuzaini, Basuki
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
hidayatrahmadani@yahoo.com

ABSTRAK

Persaingan bisnis yang ketat. Dirasakan pelaku bisnis layanan jasa transportasi yang beroperasi di Banjarmasin. Ditambah dengan adanya bencana berskala global, yaitu: pandemi Covid-19. PT. Go-jek Indonesia (Gojek) adalah perusahaan menyediakan layanan jasa transportasi. Gojek harus mengetahui faktor pengaruh kepuasan pelanggannya.

Penelitian bertujuan menganalisis besar pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan variasi jasa pada kepuasan pelanggan. Dalam penentuan sampel, teknik sampling yang digunakan *non probability sampling*. Sampel penelitian 60 orang pelanggan Gojek di Banjarmasin kemudian dianalisis data dan diperoleh menggunakan analisis data kuantitatif. Analisis kuantitatif: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji-t dan uji-f, analisis koefisien determinasi (R²).

Data telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,842 + 0,445X_1 + 0,645X_2 + 0,290X_3 + e$$

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Kualitas Pelayanan (X₁), variabel Tarif (X₂) dan variabel Variasi Jasa (X₃). Pengujian hipotesis menggunakan uji-t menunjukkan kedua variabel yang diteliti, yaitu: Kualitas Pelayanan (X₁), dan Tarif (X₂) terbukti signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen, Kepuasan Pelanggan (Y). Kemudian melalui uji-f diketahui variabel independen diteliti secara simultan memiliki pengaruh pada variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y). Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,638 menunjukkan bahwa 63,8% variabel Kepuasan Pelanggan dijelaskan ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 36,2% dijelaskan variabel lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif, Variasi Jasa dan Kepuasan Pelanggan

REFERENSI

- Atmawati, R, dan M, Wahyudin. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Jurnal. Surakarta: Program MM-UMS.
- Baptista, Daniel, dan Sugiarto, Tony. (2017). *Pengaruh Variasi Jasa Dan Kualitas Pelayanan PT. Gojek Indonesia, Jakarta*. Jurnal. Jakarta: Universitas Respati Indonesia.
- Bayu, Yohanes Aji. (2016). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Produk Jasa Ojek (studi pada konsumen PT. Gojek Indonesia di DIY)*. Skripsi. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha.
- Bodroastuti, Ngatmo Tri. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang*. Semarang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*, edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2002). *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan Jilid II, Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles Of Marketing, Edisi 14*. USA: Prentice-Hall Pearson.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prabowo. (2002). *Majamenen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramadhani, Churnia. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Transportasi PO. Eka Mira*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santos, Singgih. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sanusi, Anwar. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiarto, Sitingjak. (2006). *Lisrel. Edisi Pertama. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukirno, Sadono. (2006). *Mikro Ekonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sumarni, Murti. (2000). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Thamrin, Abdullah, dan Tantri, Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, G. (2005). *“Service, Quality, & Satisfaction”*. Yogyakarta : CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit Ekonosia.
- Yuliana. (2020). *Corona virus diseases (Covid-19) Sebuah tinjauan literature. Wellness and Healthy Magazine. Vol 2, No 1*.
- Yuwananto, Eko. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bangunan 95 di Kecamatan Gunungpati*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.