

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car di Palembang

Sopian

STIE Mulia Darma Pratama Palembang

email : akangsopi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Car di Palembang. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh pelanggan Go-Car di Palembang yang sudah menggunakan jasa Go-Car di Palembang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian *Sampling Aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/aksidental bertemu dengan peneliti pada saat penyebaran kuesioner pengguna jasa Go-Car, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 50 pelanggan yang menggunakan jasa Go-Car. Teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan alat bantu program SPSS *For Windows Statistic 20.0*. Hasil penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Persamaan regresi sederhananya adalah $Y = -1,238 + 0,222X$ dan berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Car di Palembang berpengaruh signifikan dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai t_{hitung} sebesar 11,661 > 1,677 nilai dari t_{tabel} .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

A. Pendahuluan

Sarana transportasi merupakan salah satu sarana yang paling penting dalam kehidupan sehari-hari untuk menunjang kegiatan manusia dalam mencari rezeki ataupun kegiatan lainnya. Sarana transportasi terbagi atas beberapa golongan, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Transportasi darat terdapat beberapa jenis, seperti sepeda, becak, delman, sepeda motor, bajaj, bemo, mobil, bus, kereta api dan sebagainya. Tiap-tiap jenis transportasi darat tersebut memiliki beberapa variasi tersendiri. Dalam dunia bisnis, usaha transportasi juga sangat menjanjikan untuk prospek kedepan. Karena banyaknya peminat dan banyaknya pesaing/kompetitor dari perusahaan yang serupa yang berkecimpung dalam bisnis yang sama seperti; Uber, Grab, taksi konvensional (*Blue bird*) dan lain-lainnya. Maka

kepuasan konsumen pasti menjadi tolak ukur untuk suatu perusahaan jasa transportasi agar dapat menarik simpati dari para pelanggan yang sudah menjadi member maupun yang belum menjadi member. Uber yang didirikan oleh Travis Kalanick dan Garrett Camp, yang berdiri di Indonesia sejak tahun 2009, namun di kota Palembang sendiri belum terlalu banyak yang menggunakan jasa transportasi berbasis *online* ini. Begitu transportasi taksi *online* dari perusahaan yang bernama grab yang dulu bernama Grab *taxi*, belum terlalu banyak dikota Palembang. Perusahaan yang berasal dari negara Singapura ini juga sedang mengembangkan bisnisnya di dunia transportasi.

Di era modern yang didukung teknologi digital yang maju seperti sekarang ini, muncul fenomena transportasi darat yang dapat dipesan

secara *online* menggunakan sebuah aplikasi berbasis android. Aplikasi tersebut bisa didapatkan secara gratis melalui *Play store* yang sudah ada di setiap gawai berbasis android yang beredar dipasaran dan banyak digunakan oleh masyarakat sekarang. Salah satu jenis transportasi darat yang dapat dipesan secara online adalah Go-Jek. aplikasi Go-Jek itu sendiri tidak hanya dapat digunakan untuk memesan layanan ojek online, namun juga mendukung beberapa layanan lainnya, antara lain *Go-Ride*, *Go-Food*, *Go-Send*, *Go-Car* dan lain lain. Dengan banyaknya pengguna Go-Jek, maka memberikan dampak yang positif, salah satunya adalah membuka lapangan pekerjaan sebagai mitra Go-Jek yang penghasilannya cukup menjanjikan, sehingga banyak masyarakat yang tertarik untuk menjadi mitra Go-Jek. Go-Jek pun sudah menjamur di beberapa kota besar di Indonesia, salah satunya adalah Kota Palembang.

Di kota Palembang, banyak pengguna aplikasi Go-Jek yang menggunakan layanan pada menu yang tertera dalam aplikasi Go-Jek, antara lain : *Go-Ride*, *Go-Car*, *Go-Food*, *Go-Send*, *Go-Massage* dan lain-lain, dikarenakan cuaca yang tak menentu, dan juga banyak masyarakat Kota Palembang yang suka berpergian beramai-ramai, sehingga layanan *Go-Car* adalah pilihan yang tepat. Banyaknya member-member yang sudah menggunakan jasa pada aplikasi Go-Jek ini menimbulkan kesan-kesan yang beragam pada masing-masing member yang telah atau sudah menggunakan jasa transportasi ini. Kualitas pelayanan yang terbaik tentunya akan diberikan kepada pelanggan yang sedang menggunakan jasa Go-Jek tersebut agar terciptakan kenyamanan dalam menggunakan jasa Go-Jek tetap

dirasakan pelanggan ketika menggunakan jasa transportasi *online* ini. Menurut Tjiptono (2009:98), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Hasan (2014:89), kepuasan konsumen memiliki definisi yang sangat bervariasi, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
2. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, dengan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.
3. Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pembeli, dimana persepsi terhadap kinerja produk yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan.
4. Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respons terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.
5. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara produk yang

dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli-dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Car di Palembang?

C. Landasan Teori

➤ **Kualitas Pelayanan (X)**

Menurut Tjiptono (2009:98), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan tentunya akan

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

➤ **Kepuasan Pelanggan (Y)**

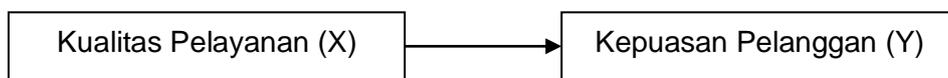
Menurut Tjiptono (2014:353) kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba dimasa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Hasan, 2014:89).

Kerangka Pikir

Kerangka pikir menunjukkan semua variabel yang diteliti, baik pokok maupun variabel lain yang menyertainya. Seluruh variabel yang dilibatkan dalam penelitian tersebut dapat dijelaskan keterkaitannya secara sistematis dalam teori ini untuk diuji.

Untuk lebih jelasnya, hubungan keduanya dapat ditunjukkan pada bagan keterkaitan dibawah ini :

Gambar 1
Kerangka Pikir



Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:84), hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara terhadap masalah yang diteliti. Untuk menjawab perumusan masalah pertama, hipotesis yang akan dirumuskan sebagai berikut:

Ho : b = 0 : diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (X)

terhadap kepuasan pelanggan (Y) Go-Car di Palembang.

Ha : b ≠ 0 : diduga ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Go-Car Palembang.

D. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:6) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Metode analisis yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif yaitu metode analisis yang dilakukan dengan menggunakan data perhitungan angka-angka.

Uji Instrumen Penelitian

➤ Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/item dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total.

Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritik. Selanjutnya, jika nilai koefisien korelasi *product moment* dari suatu pertanyaan tersebut berada di atas nilai tabel kritik, maka pertanyaan tersebut signifikan.

➤ Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2009:258). Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini teknik untuk menghitung indeks reliabilitas yaitu dengan teknik belah dua. Teknik ini diperoleh dengan membagi item-item yang sudah valid secara acak menjadi dua bagian. Skor untuk masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga diperoleh skor total untuk masing-masing item belahan. Selanjutnya skor

total belahan pertama dan belahan kedua dicari korelasinya dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*.

Angka korelasi yang dihasilkan lebih rendah daripada angka korelasi yang diperoleh jika alat ukur tersebut tidak dibelah.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010:61) populasi adalah sejumlah anggota yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pelanggan Go-Car di Palembang yang sudah menggunakan jasa Go-Car.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010:62) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian *Sampling Aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*aksidental*) bertemu dengan peneliti pada saat penyebaran kuesioner pengguna jasa Go-Car, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010:67).

Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 50 pelanggan yang menggunakan jasa Go-Car.

F. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif adalah suatu analisa data yang berdasarkan pada perhitungan angka statistik untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

➤ **Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan atau X) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan atau Y) dalam penelitian.

➤ **Koefisien Korelasi Sederhana (r)**

Menurut Sugiyono (2010:228) analisis koefisien korelasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yang diteliti, yakni variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

➤ **Uji t**

Menurut Priyatno (2010:58) uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independen* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* (Y). Signifikan artinya berarti atau pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Menentukan harga t-tabel dengan tingkat kesalahan (α) = 5 % = 0,05 dan derajat kebebasan (dk) = n – 2, dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan terhadap variabel X dan Y.

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian, langkah-langkah menentukan pengujian hipotesis menurut (Priyatno, 2010:187) adalah:

a. Merumuskan hipotesis :

Ho : b = 0 : diduga tidak ada pengaruh signifikankualitas (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Go-Cardi Palembang.

Ha : b ≠ 0 : diduga ada pengaruh signifikankualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan

pelanggan (Y) Go-Car di Palembang.

b. Membandingkan tingkat signifikansi t dengan α (*level of significant*) dengan α sebesar 5 % (0,05).

G. Hasil Penelitian

➤ **Analisis Data**

Setelah data-data terkumpul maka dilakukan suatu analisis data. Analisis data adalah suatu proses mengolah data dari penyebaran angket yang telah dilakukan. Dari analisis data akan didapat hasil yang nantinya dipakai untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini data yang diperoleh di analisis dengan menggunakan teknik statistik, yang dalam pengolahan datanya akan dibantu dengan menggunakan program SPSS *For Windows Statistic* 20.0.

Adapun tahapan-tahapan analisis dalam penelitian ini meliputi:

➤ **Uji Validitas**

Sebelum dilakukan penelitian lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan memiliki relevansi dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Pada uji validitas, instrumen tersebut diujicobakan pada sampel dari mana populasi diambil. Jumlah anggota sampel yang digunakan sebanyak 50 pelanggan. Setelah data diolah maka pengujian validitas dilakukan dengan analisa faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total.

Berikut ini tabel berikut ini yang memperlihatkan hasil uji validitas dari variabel utama yang diuji:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

No	Indikator Variabel	t _{tabel}	r _{tabel}	CITC	Ket
1.	Keadaan fisik mobil dalam kondisi baik dan nyaman	1.67	0.27	.568	Valid
2.	Kerapian driver dalam berpakaian	1.67	0.27	.518	Valid
3.	Pengaturan Suhu (AC) dalam mobil	1.67	0.27	.560	Valid
4.	Kecepatan driver dalam menjemput pelanggan	1.67	0.27	.676	Valid
5.	Ketepatan driver dalam memberikan pelayanan selama perjalanan	1.67	0.27	.634	Valid
6.	Kecepatan driver mengantar pelanggan	1.67	0.27	.482	Valid
7.	Kemampuan driver dalam menghadapi keluhan	1.67	0.27	.723	Valid
8.	Kemampuan dalam menanggapi masalah yang dihadapi pelanggan	1.67	0.27	.582	Valid
9.	Mampu memberikan layanan dengan cepat kepada pelanggan	1.67	0.27	.642	Valid
10.	Keramahan dan kesopanan driver terhadap pelanggan	1.67	0.27	.685	Valid
11.	Keselamatan dalam perjalanan sampai tujuan	1.67	0.27	.618	Valid
12.	Harga yang akurat	1.67	0.27	.582	Valid
13.	Memberikan kemudahan dalam pelayanan	1.67	0.27	.677	Valid
14.	Memahami kebutuhan para pelanggan	1.67	0.27	.529	Valid
15.	Melakukan komunikasi yang efektif kepada pelanggan	1.67	0.27	.645	Valid
16.	Kualitas layanan memuaskan	1.67	0.27	.790	Valid
17.	Kepuasan pelanggan saat dalam perjalanan	1.67	0.27	.816	Valid
18.	Kepuasan pelanggan saat didalam mobil sampai tujuan	1.67	0.27	.653	Valid

Sumber: data primer (jawaban responden), diolah kembali, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji validitas ke-18 item indikator variabel tersebut telah memenuhi syarat sebagai alat ukur untuk dilanjutkan kepada tahap analisa berikutnya. Dari data tersebut terlihat bahwa semua indikator pada kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) dapat diikutsertakan dalam analisis selanjutnya karena $r_{hitung} (CITC) > r_{tabel}$. Sesuai dengan hasil perhitungan didapat r_{tabel} memiliki koefisien sebesar 0.27 dan t_{tabel} sebesar 1.67. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel

dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat disertakan dalam analisis selanjutnya.

➤ Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur ketetapan atau kejitian suatu instrumen. Kuesioner dikatakan reliabel (andal) jika nilai r alpha positif dan r alpha $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	.879	Reliabel
Y	.622	Reliabel

Sumber: Diolah dari data kuesioner (2017)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pelanggan) didapat alpha hitung semuanya melebihi 0,6. Hal ini menunjukkan variabel dan item yang digunakan bersifat reliabel atau mempunyai tingkat kehandalan yang baik. Dari ke-18 indikator variabel dalam kuesioner dinyatakan absah dan tidak ada satupun pertanyaan yang tidak absah atau tidak handal. Hal ini menunjukkan bahwa data yang telah dihitung mempunyai hasil yang konsisten atau stabil.

➤ **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen kualitas pelayanan (X) dengan variabel

dependen kepuasan pelanggan (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen kualitas pelayanan (X) dengan variabel dependen kepuasan pelanggan (Y), apakah variabel independen kualitas pelayanan (X) berhubungan positif atau negatif.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana akan digunakan untuk menganalisa variabel independen kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil data dengan menggunakan perhitungan regresi linear sederhana pada program SPSS For Windows Statistic 20.0 maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 3
Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.283	1.061		-1.209	.233
VAR00001	.222	.019	.860	11.661	.000

Sumber : data primer (jawaban responden), diolah kembali, 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa, dengan menggunakan model 1, tidak ada variabel independen yang dikeluarkan (*Removed*). Semua variabel independen yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat

dimasukkan dalam perhitungan regresi selanjutnya.

Berdasarkan Analisis data dengan menggunakan perhitungan regresi linear berganda pada program SPSS For Windows Statistic 20.0. Koefisien regresi didapat:

$$Y = -1,283 + 0,222 X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

Interpretasi dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -1,283 menjelaskan jika PT. Go-Jek Indonesia mengabaikan variabel Kualitas Pelayanan (X) maka Kepuasan Konsumen (Y) akan bernilai sebesar -1,283.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,222, artinya jika setiap pada variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1, maka Kepuasan Konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,222. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan maka semakin meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Tetapi seperti disebutkan di bagian analisis regresi linear sederhana, nilai variabel

Kualitas Pelayanan (X) didapatkan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) karena nilai signifikansinya (0,000) tidak melebihi derajat kebebasan yang memiliki batas maksimal sebesar (0,005).

➤ **Analisis Koefisien Determinasi (R²)**

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan (X) secara serentak terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen Kualitas Pelayanan (X) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil data dengan menggunakan perhitungan regresi linear sederhana pada program SPSS *For Windows Statistic 20.0* maka didapat nilai R dan R Square sebagai berikut:

Tabel 4
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.739	.734	1.10320

Sumber : data primer (jawaban responden), diolah kembali, 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi sebesar 0,860 atau (86%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) Go-Car di Palembang (Y) sebesar 86%. Sedangkan nilai R² sebesar 0,739 (73,9%) menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (X)

mampu menjelaskan sebesar 73,9% variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) Go-Car di Palembang. Sisanya sebesar 26,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

➤ **Uji Koefisien Regresi (Uji t)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model

regresi variabel independen kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil data dengan menggunakan perhitungan

regresi linear sederhana pada program SPSS For Windows Statistic 20.0 maka didapat hasil t hitung dan tingkat signifikansi sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.283	1.061		-1.209	.233
	VAR00001	.222	.019	.860	11.661	.000

Sumber : data primer (jawaban responden), diolah kembali, 2017

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa:

Ho : $b_1 \leq 0$: kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ha : $b_1 \geq 0$: kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} = 11,661$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikan didapat t_{tabel} sebesar 11,661. Ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang berarti Ha diterima dan Ho ditolak. Dengan demikian maka, hipotesis ini dapat diterima. Arah koefisien regresi positif berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H. Pembahasan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa dari variabel independen kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Go-Car di Palembang.

➤ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car di Palembang

Dari hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan dengan koefisien 0,222. Adapun besar pengaruh yang dapat disimpulkan dari hasil perhitungan regresi adalah sebesar (0,739) angka ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar (73.9%) sedangkan sisanya (26.1%) dapat dijelaskan oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengujian hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,000 tidak melebihi batas derajat kebebasan yang memiliki batas maksimal sebesar 0,005. Maksudnya hasil variabel Kualitas Pelayanan (X) mencerminkan 0,00% populasi di mana sampel untuk penelitian ini diambil. Nilai yang bagus dalam sebuah hasil penelitian, sehingga lebih baik untuk mengkaji penelitian ini.

I. Kesimpulan Dan Saran

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan melalui SPSS For Windows Statistic 20.0 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 20.0 for windows hasil perhitungan regresi linear sederhana sebagai berikut : $Y = -1,283 + 0,222X$ dari hasil tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dilihat dari nilai konstanta -1,283 dan hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,677, jadi nilai t_{hitung} (11,661) > t_{tabel} (1,677), jadi hipotesis alternatif H_a diterima dan H_0 ditolak. Bahwa kehandalan kepuasan pelanggan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Go-Car di Palembang.
2. Hasil analisis koefisien korelasi sederhana (r) sebesar 0,860 atau (86%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) Go-Car di Palembang (Y) sebesar 86%. Sedangkan nilai R^2 sebesar 0,739 (73,9%) menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan sebesar 73,9% variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) Go-Car di Palembang. Sisanya sebesar 26,1% (100% - 73,9%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini yaitu kualitas

produk, harga, emosional dan biaya dan kemudahan.

2) Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. PT. Go-Jek Indonesia harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam dunia bisnis di bidang jasa transportasi *online* yang dimana para pesaing taksi *online* sudah menjalar di kota-kota besar di Indonesia dan semakin bertumbuh. PT. Go-Jek Indonesia harus dapat menjaga *image* positif yang sudah diberikan oleh para pelanggan setia Go-Car, agar para pelanggan tidak lari ke taksi *online* para pesaingnya. PT. Go-Jek Indonesia juga harus memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani para pelanggan setia Go-Car yang telah percaya.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan peneliti selanjutnya harus meneliti variabel yang tidak diteliti oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing).
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS Plus! Tata Cara dan Tips Menyusun*

- Skripsi dalam Waktu Singkat!*. Yogyakarta: MedKom.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi.