

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK
(MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN GO-RIDE DAN GO-
FOOD)**



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata I pada
Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

**Oleh:
AULIA INDAH SARI
A210160205**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (MAHASISWA PENGGUNA
LAYANAN GO-RIDE DAN GO-FOOD)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

AULIA INDAH SARI
A210160205

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. SABAR NARIMO, M.M., M.Pd.
NIDN. 0613036301

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN GO-RIDE DAN GO-FOOD)

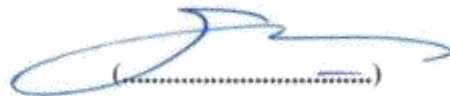
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

AULIA INDAH SARI
A210160205

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, **04 Agustus 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

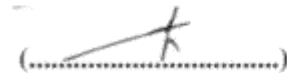
Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Sabar Narimo, M.M., M.Pd



(Ketua Dewan Penguji)

2. M. Fahmi Johan Syah, S.Pd., M.Pd



(Anggota I Dewan Penguji)

3. Prof. Dr. Harsono, S.U



(Anggota II Dewan Penguji)

Surakarta, 04 Agustus 2020

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,




Prof. Harun Joko Pravitno, M.Hum.
NIDN.0028046501

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 04 Agustus 2020

Penulis



Aulia Indah Sari

NIM. A210160205

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN GO-RIDE DAN GO-FOOD)

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek. (2) Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek (3) Untuk mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Penelitian ini jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 312 mahasiswa. Sampel yang diambil sebanyak 114 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Hasil analisis regresi diperoleh $Y = 3,357 + 0,344 X_1 + 0,496 X_2$. Kesimpulan yang diambil adalah (1) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,672 > 1,981$) dan nilai signifikan $t_{hitung} X_1$ sebesar $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan relatif 37,6% dan sumbangan efektif 19,2%. (2) ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,746 > 1,981$) dan taraf signifikan $t_{hitung} X_2$ sebesar $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan relatif 62,5% dengan sumbangan efektif 32,0%. (3) ada kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek Berdasarkan uji simultan (F) diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($58,320 > 3,04$) dan signifikan value F_{hitung} sebesar $0,000 < 0,05$ dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,512 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan 51,2%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan

Abstract

The objectives of this study were: (1) To describe the effect of service quality and price on Gojek customer satisfaction. (2) To describe the effect of service quality on Gojek customer satisfaction (3) To describe the effect of price on Gojek customer satisfaction. This research is a type of quantitative research. The population in this study were 312 students. The samples taken were 114 students. The data collection technique used a questionnaire. The results of the regression analysis obtained $Y = 3.357 + 0.344 X_1 + 0.496 X_2$. The conclusion drawn is (1) there is an effect of service quality on customer satisfaction Gojek. Obtained $T_{count} > T_{table}$ ($4.672 > 1.981$) and a significant value of $T_{count} X_1$ of $0.000 < 0.05$ with a relative contribution of 37.6% and an effective contribution of 19.2%. (2) there is an effect of price on customer satisfaction. Obtained $T_{count} > T_{table}$ ($6.746 > 1.981$) and a significant level of $t_{count} X_2$ spread $0,000 < 0.05$ with a relative contribution of 62.5% with an effective contribution of 32.0%. (3) there is service quality and price on customer satisfaction Gojek. Based on the simultaneous test (F) it is known that $F_{count} > F_{table}$ ($58.320 > 3.04$) and a significant value F_{count} of $0.000 < 0.05$ with a coefficient of determination (R^2) of 0.512 indicating that the

magnitude of the influence of service quality and price on customer satisfaction is 51.2%.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan era globalisasi saat ini telah banyak berubah saat ini terutama perkembangan teknologi yang berkembang begitu pesat, dahulu mungkin alat komunikasi terbatas dan penggunaanya pun hanya bisa untuk berkomunikasi saja, berbeda dengan era 4.0 saat ini dengan teknologi semua terasa pada genggam tangan saja yaitu *handphone* alat komunikasi yang bisa dibawa kemana-mana ini hampir semua orang mempunyainya, atau bisa disebut dengan *smartphone*. Menurut Susilo (2019:10) minat generasi milenial terhadap perubahan dan kemajuan teknologi cukup besar, terutama penggunaan media telekomunikasi berbasis internet seperti *smartphone* untuk berbagai keperluan. Suranto (2015:11) Menjelaskan dari bangun tidur hingga tidur kembali, bahkan selama tidur, remaja selalu melakatkan HP di sisinya. HP adalah simbol teknologi modern dan simbol hidup modern. Kemajuan teknologi yang dilengkapi dengan fitur dan adanya internet juga perkembangan transportasi yang ramai membuat para investor tertarik untuk menciptakan aplikasi transportasi. Besarnya peranan transportasi bagi kehidupan manusia menyebabkan bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat. Transportasi yang dahulu masyarakat banyak menggunakan transportasi tradisional seperti bajaj, dokar, becak bahkan berjalan kaki, untuk mengakses satu tempat ke tempat lainnya yang bisa memerlukan waktu yang cukup lama, lalu berkembang ada sepeda, motor, mobil dan untuk berpergian jauh pun tersedia transportasi seperti pesawat, kereta api, bus yang aksesnya pun mudah dijangkau saat ini. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi yang cepat dan mudah maka munculah bisnis layanan transportasi *online*. Menurut Harsono (2012:238) kondisi lingkungan saat ini ditandai dengan perubahan besar yang saling terkait serta membentuk serta membentuk usaha yang saling kompetitif.

Saat ini sudah banyak transportasi *online* salah satu pencetus layanan aplikasi berbasis *online* yang diberi nama Gojek yaitu Nadiem Makarim pada tahun 2010 menjadi perusahaan yang mempelopori revolusi industri transportasi ojek berbasis online di Indonesia. Pengguna Gojek pun dari berbagai kalangan dari pelajar sampai pekerja. Di kota-kota besar sudah banyak kita jumpai seperti di Surakarta sendiri Gojek hadir pada tahun 2016 saat ini sudah menyebar hampir disudut kota di jalan area sekitar kampus maupun restoran melihat para driver ojek online. Pada awal kemunculannya menarik perhatian pelanggan walaupun adanya pro kontra oleh para tukang ojek konvensional yang merasa tersaingi dan dirugikan adanya Gojek karena dirasa harga yang diberikan lebih murah dibandingkan ojek konvensional. Dalam rangka mencapai kesejahteraan, seseorang perlu memiliki pengetahuan, sikap, dan implementasi keuangan pribadi yang sehat (Sari, 2018:23).

Menurut Sudaryono (2016:216), mendefinisikan harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Menurut Maulana (2016) menyatakan indikator harga antara lain: (1) Keterjangkauan harga produk, (2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, (3) Kesesuaian harga dengan manfaat.

Dengan adanya persaingan antar penyedia jasa transportasi *online* membuat Gojek terus-menerus berinovasi memberikan kualitas pelayanan yang saat ini sering dibutuhkan pelanggan. Menurut Sari & Lestari (2019) mendefinisikan kualitas sebagai seluruh ciri dan sifat suatu produk ataupun pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan berbagai kebutuhan yang tersirat. Untuk meningkatkan pelayanannya PT. Gojek menyediakan sarana tempat pengaduan untuk pelanggan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dan driver yang tidak sesuai dengan kriteria, karena masih dijumpai driver yang berbuat curang untuk mendapatkan keuntungan lebih, maka Gojek menerapkan system rating yang dapat diberikan oleh pelanggan dari bintang 1 (pelayanan buruk) sampai bintang 5 (pelayanan memuaskan). Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2014), adalah hasil pembelian dan pemakaian yang

didapatkan dari perbandingan antara reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya. Menurut Umar (2009) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapannya.

Alasan masyarakat menggunakan transportasi *online* atau *Go-Jek* karena lebih efisien dari segi waktu serta dapat membayar secara non-tunai melalui layanan *Go-Pay* pada aplikasi *Go-Jek*. Jika membayar menggunakan *Go-Pay* maka pelanggan akan mendapatkan diskon atau potongan harga. Selain itu, armada *Go-Jek* juga banyak, aman dan praktis karena konsumen cukup *download* aplikasinya di *Google Play Store* dan *iOS*.

Berdasarkan uraian diatas yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Mahasiswa Pengguna Layanan Go-Ride dan Go-Food)”.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Setiap pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* ingin mendapatkan pelayanan terbaik dan harga terjangkau. (2) Kepuasan yang dirasakan konsumen menentukan konsumen akan memakai produk/ jasa dalam jangka yang panjang. (3) Kualitas pelayanan dan harga dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu : (1) Ada pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan dan harga pada kepuasan pelanggan Gojek. (2) Ada pengaruh kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan pelanggan Gojek. (3) Ada pengaruh harga pada kepuasan pelanggan Gojek.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bercirikan peneliti melakukan pengukuran sendiri atas semua variabel yang diteliti (Harsono, 2019:50). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 312 Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan

2016. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin, sebanyak 114 mahasiswa.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *proporsional random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket tertutup menggunakan skala *linkert*. Angket yang dibuat oleh peneliti diuji cobakan kepada 30 mahasiswa dengan uji validitas dan uji reabilitas. Penyajian data dalam bentuk tabel bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran jumlah secara terperinci. Penyajian data dalam bentuk grafik bertujuan untuk data secara visual dalam sebuah gambar. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji linieritas, multikolineritas, dan heteroskedastisitas, kemudian dianalisis regresi linier ganda. Menurut Widiyanto (2015:46) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil dari populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Menurut Ghazali (2011:105) uji multikolineritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang signifikan antar variabel. Sedangkan uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi apakah ada gejala heteroskedastisitas atau tidak. Untuk menguji hipotesis digunakan uji hipotesis (uji t) dan uji hipotesis (uji F). Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan koefisien determinasi, SR dan SE (Budiyono, 2006:186)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data Penelitian

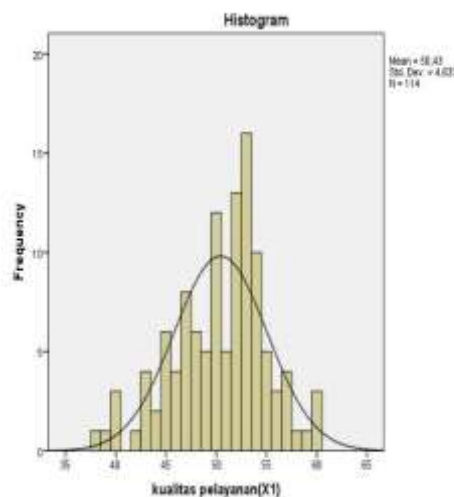
Hasil penyebaran angket yang penulis sampaikan kepada 114 Mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2016 UMS mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Data variabel kualitas pelayanan terdiri dari 15 butir pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 114 mahasiswa. Berdasarkan data yang diolah, diperoleh nilai tertinggi sebesar 60, nilai terendah 15, rata-rata sebesar 38, median sebesar 51,00, standar deviasi

sebesar 4,633 serta varian sebesar 21,468. Dapat dilihat pada tabel 1 distribusi frekuensi untuk mempermudah dalam memahami data kualitas pelayanan.

Tabel 1. Hasil Pengelompokan Kualitas Pelayanan

Interval	Frekuensi	Persentase
38-44	12	10,6%
45-50	41	36%
51-57	56	49%
58-60	5	4,4%
TOTAL	114	100%

Untuk mengetahui data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, maka disajikan histogram dan poligon dari distribusi frekuensi data kualitas pelayanan yang disajikan dalam gambar 1.



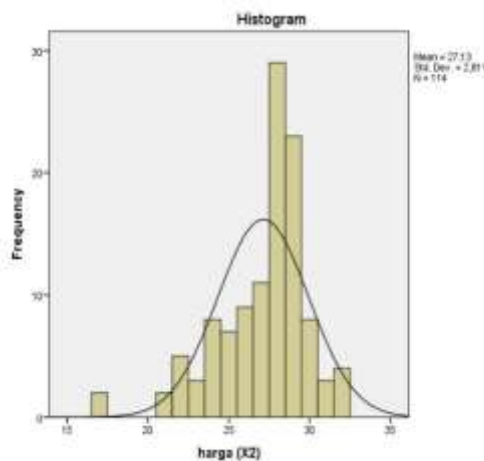
Gambar 1. Histogram dan Poligon Data Kualitas Pelayanan

Pengaruh harga yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Gojek. Hasil penyebaran angket yang peneliti sampaikan kepada 114 Mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2016 UMS, mengenai harga sebanyak 8 pernyataan. Berdasarkan data yang diolah, diperoleh nilai tertinggi sebesar 32, nilai terendah sebesar 17, rata-rata sebesar 27,13, median sebesar 28, standar deviasi sebesar 2,811 serta varian sebesar 7,903. Dapat dilihat pada tabel 2 distribusi frekuensi untuk mempermudah dalam memahami data harga.

Tabel 2. Hasil Pengelompokan Data Harga

Interval	Frekuensi	Persentase
17-23	12	10,6%
23-26	24	21%
27-29	63	55,3%
30-32	15	13,1%
TOTAL	114	100%

Untuk mengetahui data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, maka disajikan histogram dan poligon dari distribusi frekuensi data variabel harga yang disajikan dalam gambar 2.



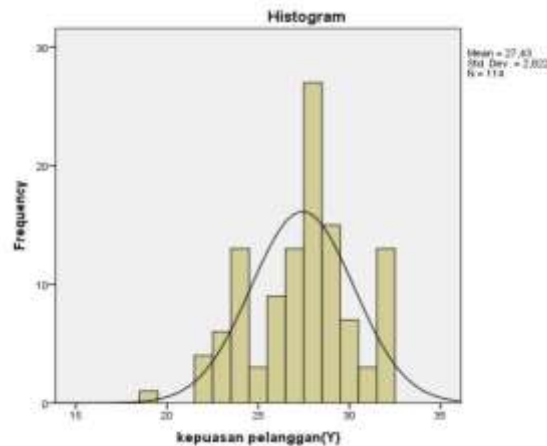
Gambar 2. Histogram dan Poligon Data Harga

Hasil penyebaran angket yang penulis sampaikan kepada 114 Mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2016 UMS, mengenai kepuasan pelanggan sebanyak 8 pernyataan. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai tertinggi sebesar 32, nilai terendah 19, rata-rata sebesar 27,43, median sebesar 28, standar deviasi sebesar 2,822 serta varian sebesar 7,964. Dapat dilihat pada tabel 3 distribusi frekuensi untuk mempermudah dalam memahami kepuasan pelanggan Gojek.

Tabel 3. Hasil Pengelompokan Data Kepuasan Pelanggan

Interval	Frekuensi	Persentase
19-23	11	17,8%
23-26	25	21,9%
27-29	55	48,3%
30-32	23	20,1%
TOTAL	114	100%

Untuk mengetahui data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, maka disajikan hisogram dan poligon dari distribusi frekuensi data kepuasan pelanggan yang disajikan dalam gambar 3.



Gambar 3. Histrogram dan Poligon Data kepuasan Pelanggan

3.2 Hasil Analisis

Uji prasyarat yang digunakan ada empat yaitu uji normalitas, uji linieritas, uji multikolineritas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Variabel	N	Probabilitas signifikansi	Tingkat Kesalahan (α)	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	114	0,080	0,05	Normal
Harga	114	0,121	0,05	Normal
Kepuasan pelanggan	114	0,084	0,05	Normal

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai signifikan $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data sampel dari masing-masing variabel berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sign.	Tingkat Kesalahan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,092	0,05	Linier
Kepuasan Pelanggan			
Harga	0,149	0,05	Linier
Kepuasan Pelanggan			

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa F_{hitung} masing-masing variabel yang diukur lebih kecil dari F_{tabel} dan nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, sehingga

dapat disimpulkan bahwa hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat berbentuk linier.

Hasil uji prasyarat yang ketiga adalah multikolinieritas. Untuk membuktikan ada atau tidaknya pelanggaran multikolinieritas dapat digunakan uji VIF apabila nilai VIF kurang dari 10 atau besarnya toleransi dari 0,1.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Toleransi	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,812	1,232	Tidak ada multikolonieritas
Harga	0,812	1,232	Tidak ada multikolonieritas

Dari tabel 6 diketahui bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai toleransi lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model penelitian ini.

Hasil uji persyaratan yang ke empat adalah heteroskedastisitas. Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,850	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Harga	0,170	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu melakukan uji analisis regresi linier berganda. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan Gojek (Y). Rumus $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig.
Konstanta	3,357		
Kualitas Pelayanan	0,344	4,672	0,000
Harga	0,496	6,746	0,000
F_{hitung}	58,320		
R^2	0,512		

Data tabel 8 di atas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut: $Y=3,357+0,344X_1+0,496X_2$ diketahui bahwa masing-masing variabel berpengaruh secara simultan maupun persial. Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijabarkan sebagai berikut: $a= 3,357$, menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan dan harga dianggap konstan atau (tetap), maka besarnya kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,357. $b_1=0,344$, menyatakan bahwa setiap penambahan nilai kualitas pelayanan sebesar 1 poin, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,344 dengan asumsi variabel lain tetap. $b_2=0,496$ menyatakan bahwa setiap penambahan nilai harga sebesar 1 poin, maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,496 dengan asumsi variabel lain tetap.

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda, hipotesis dapat diuji melalui uji hipotesis persial (uji t) dan uji hipotesis (uji F). Uji hipotesis persial (uji t) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing independen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan Gojek (Y). Sehingga dapat diketahui apakah hipotesis yang sudah ada dapat diterima atau tidak. Keputusan uji t yaitu membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} atau membandingkan nilai signifikan dengan 0,05.

Berdasarkan Tabel Uji t, pada variabel kualitas pelayanan (x_1) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,672 > 1,981$) dan signifikan t_{hitung} X_1 sebesar $0,000 < 0,05$. Pada variabel lingkungan sosial (x_2) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,746 > 1,981$) dan taraf signifikan t_{hitung} X_2 sebar $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya adalah 1) terdapat pengaruh atau signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek 2) Terdapat pengaruh atau signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan

pelanggan Gojek. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($58,320 > 3,04$) dan signifikan value F_{hitung} sebesar $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya terdapat pengaruh berarti atau signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek (mahasiswa pengguna layanan Go-ride dan Go-food).

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar prosentase variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Hasil pengujian analisis regresi diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,512 atau setara dengan 51,2 %. Berarti 48,8 % varian variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dalam penelitian ini.

Hasil penelitian kualitas pelayanan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi dan Rosita (2010), Loeky dan Muhammad (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Gojek. Menurut Syarif (2016) Kualitas Pelayanan

merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Persaingan pada industri jasa transportasi mengharuskan perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menjaga kepuasan dari pelanggan (Farida dkk, 2016).

Hasil penelitian harga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imelda Sitinjak (2015) yang menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penentuan harga sangat penting mengingat produk yang ditawarkan oleh jasa layanan tersebut bersifat tidak berwujud. Menurut Djumali (2019:526) Harga sebagai atribut dapat diartikan bahwa harga merupakan konsep keanekaragaman yang memiliki arti berbeda bagi tiap konsumen, tergantung karakteristik konsumen, situasi dan produk. Harga yang dibebankan terhadap jasa yang ditawarkan menjadikan indikasi bahwa kualitas jasa macam apa saja yang akan menjadi konsumen terima (Manus & Lumanauw, 2015)

4. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa; (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Gojek, maka tinggi tingkat kepuasan pelanggan Gojek. (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti apabila Gojek mampu memberikan tarif yang sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan memiliki persepsi positif terhadap tarif Gojek. (3) Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan dan bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan Gojek.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* , 17(2), 114-126.
- Budiyono. (2006). Statistika Dasar Untuk Penelitian. Universitas Sebelas Maret : Surakarta.
- Djumali. (2019). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Buku di Showroom Pt. Tiga Serangkai Surakarta. *Eduonomika*, 526-532.
- Efita, D. (2018). Pendidikan Literasi Keuangan Melalui Program Kemitraan dengan baik untuk Mengurangi perilaku konsumtif pada Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 22-30.
- Farida, I., Ahmad, T., & November, Y. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* , 31-40.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Harsono. (2012). Fasilitas Peranan Saranan dan Prasaranan terhadap produktivitas kerja UKM di Kota Magelang . *Jurnal Bina Praja* , 237-242.
- Harsono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan. Sukoharjo CV. Jasmine.
- Manus, F. W., & Lumanaw, B. (2015). Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA*, 695-705.

- Maulana, A. S. (2016). the influence of service quality and price on customer satisfaction PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 113-125.
- Pradopo, L. R., & Adhiansyah, R. M. (2019). Analisis Strategi Kualitas Pelayanan untuk Peningkatan Rasa Kepuasan Konsumen pada PT. Gojek (Studi Kasus Pelayanan Kasus). *journal of information system, applied, management, accounting and research*, 27-32.
- Sari, M. R., & Lestari, R. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 30-44.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* . Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Suranto. (2015). Pengaruh Motivasi, Suasana Lingkungan dan Sarana Prasarana Belajar terhadap Prestasi Belajar Siswa (Studi Kasus pada SMA Khusus Putri SMA Islam Diponegoro Surakarta). *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial* , 11-19.
- Susilo, A. (2019). QUIZLET: Aplikasi Pembelajaran Berbasis Smartphone Era Generasi Milenial. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 9-15.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, H. (2009). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widiyanto, J. (2015). *SPSS for windows untuk analisis data statistik dan penelitian* . Surakarta: Laboraturium komputer FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.