

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LAYANAN TRANSPORTASI DARING DI KOTA PALEMBANG
(STUDI PT. GOJEK DAN PT. GRAB)**

**COMPARISON OF THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION
TOWARDS ONLINE TRANSPORTATION SERVICES IN THE CITY OF
PALEMBANG
(STUDY OF PT. GOJEK AND PT. GRAB)**

Indah Mawarni, Anton Trianto

Fakultas Ekonomi Universitas Sjakhyakirti Palembang
Email: indahmawarni@unisti.ac.id ; anton_trianto@unisti.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Daring PT. Gojek Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Kota Palembang; (2) Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Daring PT. Grab Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Kota Palembang; (3) Mengetahui adakah perbedaan Kualitas Layanan serta Kepuasan Konsumen terhadap jasa PT. Gojek dan PT. Grab. Fitur layanan yang menjadi pembahasan di sini adalah layanan transportasi menggunakan sepeda motor yaitu Go-ride pada PT. Gojek dan Grabike pada PT. Grab. Responden yang diambil adalah merupakan pengguna layanan Go-ride (Gojek) dan Grabike (Grab) sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Teknik Analisis yang dipakai adalah Analisis Partial Least Square (PLS) serta Uji Mann Whitney. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa Go-ride maupun Grab. Selain itu, Uji Mann Whitney menunjukkan hasil bahwa tidak ada perbedaan antara kualitas layanan serta kepuasan konsumen yang tercapai pada jasa Go-ride maupun Grab.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Transportasi Daring, Goride, Grabbike*

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) The Effect of Quality of Online Transportation Services at PT. Gojek Towards the Level of Consumer Satisfaction in Palembang City; (2) The Effect of the Quality of PT. Grab Against Consumer Satisfaction Levels in Palembang City; (3) Knowing whether there are differences in Service Quality and Customer Satisfaction with PT. Gojek and PT. Grab. The service feature discussed here is online transportation services using motorbikes, namely Go-ride at PT. Gojek and Grabike at PT. Grab. Respondents taken were users of Go-ride (Gojek) and Grabike (Grab) services as many as 100 respondents who were determined using the Lemeshow formula. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) analysis and the Mann Whitney test. The results obtained indicate that there is a significant relationship between service quality and consumer satisfaction on Go-ride and Grab services. In addition, the Mann Whitney test shows that there is no difference between service quality and customer satisfaction achieved with Go-ride and Grab services.

Keywords: *Service, Customer Satisfaction, Online Transportation, Goride, Grabbike*

PENDAHULUAN

Jasa transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, untuk membantu mobilitas dalam mendukung pekerjaan sehari-hari. Saat ini transportasi menjadi salah satu sektor bisnis yang potensial untuk di jalankan, terlebih dengan adanya kemajuan teknologi

komunikasi, yang mendorong perkembangan bisnis transportasi. Transportasi adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (Teknologi) berbasis aplikasi dan baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Bisnis transportasi sangat menguntungkan, salah satu

indikator yang mudah terlihat adalah begitu cepat pertumbuhan para pelaku bisnis transportasi atau perusahaan sejenis seperti: Go-jek, Grab, Uber, Blu-Jek.

Dari sejumlah penyedia layanan ini, Go-Jek dan Grab memang masih yang paling menonjol dalam persaingan pasar di Indonesia. Keduanya sama-sama identik dengan warna Hijau, memiliki fitur layanan yang hampir serupa, dan tarif harga yang bersaing. Go-Jek boleh jadi merupakan yang pertama hadir di Indonesia, namun Grab, merupakan *Platform* pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara. Persaingan aplikasi transportasi roda dua antara Go-Jek dan Grab kian memanas. Kedua perusahaan ini telah tumbuh dengan pesat baik dari sisi pengguna maupun jumlah armada yang mereka miliki. Bisnis transportasi adalah sektor bisnis yang memiliki pasar yang besar dan potensial sehingga menimbulkan persaingan yang begitu ketat. Persaingan yang ketat di tunjukan dengan bermunculan perusahaan-perusahaan sejenis dalam bidang transportasi. hal tersebut menjadi tantangan besar bagi perusahaan transportasi dalam meningkatkan persaingan pasar. Transportasi, adalah bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, kualitas pelayanan yang baik menjadi tuntutan bagi pelanggan pada layanan jasa yang dipilih. Kualitas pelayanan (Kotler merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang Nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Pengelolaan bisnis harus dilakukan secara profesional dan kegiatan bisnis tersebut harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya, Kepuasan konsumen (Umar, 2015) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Salah satu kunci sukses keberhasilan perusahaan adalah kepuasan konsumen. kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator kesuksesan perusahaan dalam memenangkan persaingan pasar. Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya Umar (2015 : 65). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Berdasarkan Observasi awal di lapangan menyatakan bahwa konsumen lebih suka menggunakan Transportasi Go-jek dari pada Grab hal ini menjadi salah satu keinginan untuk di jadikan penulis sebagai bahan penelitian. di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai

peranan sangat penting bagi kepuasan Konsumen, tanpa adanya pelayanan yang bermutu perusahaan transportasi sulit untuk dapat mampu bersaing dalam perusahaan sejenis. Berhubungan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Transportasi Daring Studi Kasus PT. Gojek Dan PT. Grab Di Kota Palembang.

LANDASAN TEORI

Pengertian Transportasi

Menurut Salim (2013:2). Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain.

Kualitas Pelayanan

Kualitas sebagaimana diinterpretasikan ISO 9001 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan (Tjiptono, 2016) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:198) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Empati (*Emphaty*), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan

dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

5. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan 5 (lima) dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan

Kepuasan Konsumen, Pengukuran Kepuasan Konsumen dan Ciri-ciri Konsumen yang Puas

Kepuasan konsumen di definisikan oleh Kotler dan Keller (2016:153), "*satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectation*". Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira.

Menurut Lupiyoadi (2016), dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas Produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila kualitas produk sesuai atau melebihi harapan mereka.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Ciri-ciri kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Kotler (2016), menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

1. Loyal terhadap produk, Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.
2. Adanya komunikasi dari mulut yang bersifat positif, Komunikasi dari mulut ke mulut (*Word of mouth communication*) yang bersifat positif yang rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal baik mengenai produk dan perusahaan.

Perusahaan menjadi pertimbangan utama, Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan padanya akan menjadi pertimbangan utama.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif komparatif. Pengertian Deskriptif (Sugiyono, 2017) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek atau set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan suatu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017).

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Palembang, hal ini dikarenakan saat ini Palembang merupakan salah satu Kota di Indonesia yang memiliki tingkat kebutuhan akan layanan transportasi *online* yang cukup tinggi. Penelitian ini hanya fokus pada bagaimana perbedaan kualitas pelayanan khususnya layanan Go-ride pada PT. Gojek Indonesia dan Go-bike pada PT. Grab di Palembang. Responden penelitian ini adalah para calon penumpang Go-ride atau Grab-bike yang dipilih secara acak.

Populasi dan Sampel

Metode Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu teknik sampling dengan mengambil responden berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang kebetulan ditemui dijadikan sampel. Metode ini diambil dengan alasan populasi yang diteliti adalah *infinite* (populasi yang jumlah populasinya tidak dapat diketahui). Jumlah sampel yang diambil ditentukan melalui rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2 P(1-p)}{\varepsilon^2}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$Z\alpha/2$ = Probabilitas (0,95/2)

P = maksimal estimasi = 50 % = 0,5

ε = margin of error (10%)

(Sumber: Purwanto S.K., 2015)

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, serta sumber data yang berasal dari data sekunder yaitu data yang digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari studi pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

Butir-butir pertanyaan pada kuesioner dikembangkan berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang terdapat di dalam landasan teori yang telah dikembangkan sebelumnya. Kuesioner dirancang dengan menggunakan skala likert.

Teknik Analisis Data

Analisis Partial Least Square (PLS)

Analisis Partial Least Squares (PLS) adalah alternatif untuk regresi OLS, korelasi kanonik, atau pemodelan persamaan struktural berbasis kovariansi (SEM) dari sistem variabel independen dan respons. Faktanya, PLS kadang-kadang disebut "SEM berbasis komposit", "SEM berbasis komponen", atau "SEM berbasis varians", berbeda dengan "SEM berbasis kovarian", yang merupakan jenis biasa (misalnya, diterapkan oleh Amos, SAS, Stata, MPlus,

LISREL, EQS dan paket perangkat lunak utama lainnya). Di sisi respons, PLS dapat menghubungkan sekumpulan variabel independen dengan beberapa variabel dependen (respons). Di sisi prediktor, PLS dapat menangani banyak variabel independen, bahkan saat prediktor menampilkan multikolinieritas. PLS dapat diimplementasikan sebagai model regresi, memprediksi satu atau lebih ketergantungan dari satu set atau lebih independen; atau dapat diimplementasikan sebagai model jalur, menangani jalur kausal yang berkaitan dengan prediktor serta jalur yang menghubungkan prediktor dengan variabel respons (Garson, 2016:8).

Menurut Monecke dan Leisch (2012), hal-hal yang perlu dipahami dalam menggunakan PLS diantaranya:

1. Komponen dalam PLS terdiri dari tiga komponen, yaitu model struktural, model pengukuran dan skema pembobotan.
2. PLS hanya memungkinkan model hubungan antar variabel yang bersifat searah (recursif) saja. Hal ini sama dengan model analisis jalur (path analysis), tetapi tidak sama dengan SEM yang berbasis kovarian (CBSEM) yang mengizinkan juga terjadinya hubungan dua arah (non-recursif).
3. Pada Model Struktural, yang disebut juga sebagai model bagian dalam, semua variabel laten dihubungkan satu dengan yang lain dengan didasarkan pada teori substansi. Variabel laten dibagi menjadi dua, yaitu eksogenus dan endogenus. Variabel laten eksogenus adalah variabel penyebab atau variabel tanpa didahului oleh variabel lainnya dengan tanda anak panah menuju ke variabel lainnya (variabel laten endogenous)
4. Model Pengukuran Reflektif adalah model pengukuran yang disebut juga sebagai model bagian luar menghubungkan semua variabel manifest atau indikator dengan variabel latennya.
5. Model Pengukuran Formatif adalah model pengukuran di mana indikator-indikator membentuk variabel latennya.
6. Koefisien Jalur Beta adalah koefisien yang dihitung menggunakan koefisien regresi baku (beta) dan diestimasi dengan menggunakan OLS (Ordinary Least Square) menurut model strukturalnya.

Data yang digunakan dalam PLS

tidak harus memenuhi persyaratan asumsi normalitas sehingga data yang terdistribusi normal dapat digunakan pada PLS. Hal ini berbeda dengan SEM yang berbasis kovarian yang selama ini dikenal banyak orang yang normalitas datanya menjadi suatu keharusan dalam prosedur tersebut (Narimawati, et al, 2020: 5).

Dasar dari PLS adalah regresi linier sebagaimana sudah kita ketahui bahwa dalam regresi linier skala pengukuran yang dipergunakan harus setidaknya berskala interval maka data yang akan diolah dengan menggunakan PLS sebaiknya merupakan data dengan skala pengukuran interval. Meskipun demikian, hal ini tidak menjadi keharusan dalam PLS. PLS memberi kelonggaran kepada pengguna untuk menggunakan skala pengukuran selain interval. Dengan demikian data yang berskala ordinal juga dapat digunakan dalam PLS.

Uji Beda Mean (T-test)

Uji Mann Whitney adalah salah satu uji hipotesis yang dikembangkan dalam analisis non parametrik;. Uji Mann-Whitney merupakan pengujian untuk mengetahui apakah ada perbedaan nyata antara rata-rata dua populasi yang distribusinya sama, melalui dua sampel independen yang diambil dari kedua populasi. Uji ini merupakan uji yang

digunakan untuk menguji dua sampel independen (Two Independent Sample Tests) dengan bentuk data Ordinal.

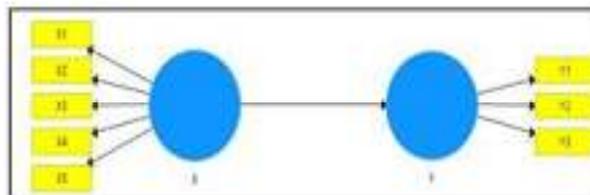
Dalam penelitian ini Uji Mann Whitney digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan respon/penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan mereka dalam menggunakan jasa Goride ataupun Grabike. Uji Mann Whitney dilakukan dengan bantuan program SPSS 26 dengan tingkat probabilita yang diambil sebesar 0,05.

Kriteria pengujian Mann Whitney adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai probabilita, maka kita akan menerima H0 dan menolak Ha yang artinya bahwa tidak ada perbedaan nyata pada rata-rata dua sampel independent.
2. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih kecil dari nilai probabilita, maka kita akan menolak H0 dan menerima Ha yang artinya bahwa terdapat perbedaan nyata pada rata-rata dua sampel independent.

Alur Pikir Penelitian

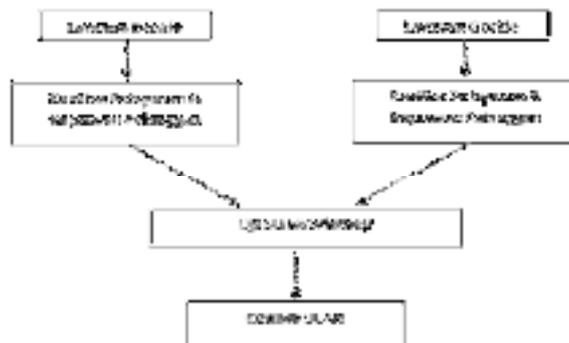
Untuk Analisis PLS maka alur piker sesuai dengan model struktural yang dibentuk sebagai berikut.



Gambar di atas menunjukkan alur pikir dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Indikator-indikator yang menyusun variabel X adalah *tangible* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *Emphaty* (5). Indikator-

indikator variabel Y adalah pelayanan (Y1), manfaat (Y2), Kualitas (Y3).

Untuk analisis menggunakan Uji Mann Whitney, alur pikir penelitian digambarkan pada bagan berikut ini



HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, responden yang akan dijadikan sampel adalah responden yang pernah menggunakan jasa Goride dan Grabike. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara acak dengan kesempatan yang sama bagi anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Dengan menggunakan perhitungan rumus

Lemeshow, maka didapati jumlah responden adalah 96,04 sehingga dibulatkan menjadi 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yaitu responden diminta untuk menjawab daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Responden Berdasarkan Usia

Tabel berikut ini menampilkan klasifikasi responden berdasarkan usia.

Tabel 1. Klasifikasi Rersponden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	%
1	14 - 25	48	48
2	26 - 37	21	21
3	38 - 49	30	30
4	≥ 50	1	1
Total		100	100

Sumber: Diolah dari data lapangan, 2020

Berdasarkan tabel 1 di atas terlihat sebagian besar pengguna jasa Goride dan Grabike adalah berasal dari golongan usia muda yaitu sebanyak 48 persen berumur antara 14-25 tahun dan sebanyak 21 persen berumur antara 26-37 tahun. Hal ini tentu saja terkait dengan tren penggunaan telepon seluler dan aplikasi transportasi daring yang lebih dikuasai oleh golongan usia muda dibanding dari golongan usia

yang lebih tua. Sisanya sebanyak 30 persen responden pengguna Goride dan Grabike adalah berumur antara 38-49 tahun dan hanya 1 orang yang berumur 50 tahun ke atas.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut ini menggambarkan jumlah responden berdasarkan pembagian jenis kelamin.

Tabel 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Perempuan	58	58
2	Laki-Laki	42	42
Total		100	100

Sumber: Diolah dari data lapangan, 2020

Tabel di atas menunjukkan responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah wanita yaitu sebanyak 58 persen, sisanya 42 persen adalah laki-laki. Perempuan terutama dari kalangan pelajar/mahasiswa dan karyawan swasta pada umumnya tidak memiliki atau tidak mampu mengendarai kendaraan sendiri. Mereka lebih sering memanfaatkan layanan Goride atau Grabike

dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Selanjutnya tabel 4.3 yang menggambarkan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaannya.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Swasta	34	34
2	PNS	14	14
3	Pelajar/Mahasiswa	39	39
4	Lain-lain	8	8
5	Tidak Bekerja	5	5
Total		100	100

Sumber: Diolah dari data lapangan, 2020

Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelajar atau mahasiswa yaitu sebesar 39 persen. Selanjutnya adalah pegawai/karyawan swasta sebesar 34 persen, pegawai negeri sipil sebanyak 14 persen, pekerjaan lain-lain (pedagang, guru, dosen, dan lain sebagainya) sebanyak 8 persen, serta yang tidak bekerja seperti ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa yang baru lulus, dan lain sebagainya, hanya sebesar 5 persen.

Berdasarkan data pada tabel di atas terlihat bahwa mayoritas pengguna layanan Goride dan Grabike adalah pelajar/mahasiswa serta karyawan swasta. Tidak dapat dipungkiri, kehadiran Transportasi daring Gojek dan Grab di Kota Palembang sekitar akhir tahun 2016 disambut oleh masyarakat. Transportasi daring dinilai sangat membantu mobilitas masyarakat Kota Palembang dalam beraktivitas sehari-sehari. Anak-anak muda yang berstatus pelajar atau mahasiswa merasa sangat terbantuan dengan adanya layanan Gojek atau Grab terutama fitur layanan Goride atau Grabike yang dianggap dapat mengantarkan mereka

pergi ke sekolah/kampus dengan cepat dan lebih murah.

Bagi para karyawan/karyawati perusahaan swasta yang belum memiliki kendaraan sendiri atau belum mampu mengendarai kendaraan sendiri, layanan Goride atau Grabike menjadi alternatif moda transportasi yang paling disukai karena selain dapat cepat mengantarkan mereka sampai ke kantor dengan biaya yang terjangkau, layanan ini juga sangat mudah diakses dari rumah tidak perlu lagi susah payah menunggu angkutan umum lain di tepi jalan seperti yang sebelumnya mereka lakukan.

Rekapitulasi Jawaban Responden Layanan Gorride

Tabel berikut ini merupakan rekapitulasi hasil jawaban responden tentang kepuasan pengguna layanan Goride pada kuesioner yang telah disebar kepada 100 orang responden.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden (Goride)

ITEM	Skala Likert									
	1		2		3		4		5	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
X.1	0	0	0	0	7	7	52	52	41	41
X.2	2	2	2	2	18	18	42	42	36	36
X.3	0	0	4	4	21	21	38	38	37	37
X.4	0	0	0	0	12	12	36	36	52	52
X.5	0	0	0	0	0	0	16	16	84	84
X.6	0	0	0	0	12	12	44	44	44	44
X.7	0	0	2	2	5	5	38	38	55	55
X.8	0	0	0	0	2	2	22	22	76	76
X.9	0	0	0	0	13	13	38	38	49	49
X.10	0	0	0	0	9	9	37	37	54	54
X.11	0	0	3	3	22	22	32	32	43	43
X.12	0	0	1	1	11	11	43	43	45	45
X.13	1	1	0	0	6	6	37	37	56	56
X.14	0	0	4	4	11	11	38	38	47	47
X.15	0	0	0	0	6	6	35	35	59	59
X.16	0	0	0	0	7	7	41	41	52	52
X.17	0	0	0	0	9	9	41	41	50	50
X.18	0	0	0	0	2	2	43	43	55	55
X.19	1	1	3	3	22	22	32	32	42	42
X.20	0	0	0	0	8	8	47	47	45	45
X.21	0	0	2	2	6	6	43	43	49	49
X.22	0	0	0	0	14	14	41	41	45	45
Y1	0	0	0	0	8	8	47	47	45	45
Y2	0	0	2	2	6	6	43	43	49	49
Y3	0	0	0	0	14	14	41	41	45	45

Sumber: Diolah dari data lapangan, 2020

Tabel di atas memperlihatkan hasil rekapitulasi frekuensi dan persentase jawaban responden pada tiap item pertanyaan sesuai dengan skor Skala Likert-nya. Data ini kemudian akan dianalisis lebih lanjut dengan menghitung bobot skor jawaban pada tiap item pertanyaan. Rumus bobot skor jawaban adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor} = \text{Frekuensi jawaban} \times \text{Skor Skala Likert}$$

Misalnya akan dihitung skor pada item pertanyaan X.1 untuk skala likert “3” (Netral/ragu-ragu), maka akan didapati perhitungan yaitu:

$$\text{Skor} = 7 \times 3 = 21$$

Jadi skor pada item X.1 untuk skala likert “3” adalah 21.

Setelah menghitung skor jawaban pada masing-masing skala likert kemudian akan

dihitung total skor yang dicapai. Total Skor merupakan penjumlahan seluruh skor jawaban untuk setiap skala likert pada suatu item pertanyaan. Selanjutnya akan dihitung indeks skor yang di dapat. Rumus indeks adalah sebagai berikut:

$$\text{Indeks Skor} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimum Skala Likert}} \times 100$$

Keterangan:

Skor Maksimum Skala Likert = 5 x 100 = 500

Skor Minimum Skala Likert = 1 x 100 = 100

Indeks skor yang telah dihitung akan diklasifikasikan pada kriteria penilaian berikut ini.

Tabel 5. Kriteria Penilaian Skor Jawaban

No.	Nilai Indeks	Penilaian
1.	0 – 19	Sangat Tidak Setuju
2.	20 – 39	Tidak Setuju
3.	40 – 59	Netral/Ragu-ragu
4.	60 – 79	Setuju
5.	80 – 99	Sangat Setuju

Hasil yang perhitungan yang didapat adalah seperti yang disajikan pada tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 6. Rekapitulasi Perhitungan Penilaian Skor Jawaban (Goride)

ITEM	Skala Likert					Total Skor	Indeks	Penilaian
	1 Skor	2 Skor	3 Skor	4 Skor	5 Skor			
X.1	0	0	21	208	205	434	87	Sangat Setuju
X.2	2	4	54	168	180	408	82	Sangat Setuju
X.3	0	8	63	152	185	408	82	Sangat Setuju
X.4	0	0	36	144	260	440	88	Sangat Setuju
X.5	0	0	0	64	420	484	97	Sangat Setuju
X.6	0	0	36	176	220	432	86	Sangat Setuju
X.7	0	4	15	152	275	446	89	Sangat Setuju
X.8	0	0	6	88	380	474	95	Sangat Setuju
X.9	0	0	39	152	245	436	87	Sangat

X.10	0	0	27	148	270	445	89	Setuju
X.11	0	6	66	128	215	415	83	Sangat Setuju
X.12	0	2	33	172	225	432	86	Sangat Setuju
X.13	1	0	18	148	280	447	89	Sangat Setuju
X.14	0	8	33	152	235	428	86	Sangat Setuju
X.15	0	0	18	140	295	453	91	Sangat Setuju
X.16	0	0	21	164	260	445	89	Sangat Setuju
X.17	0	0	27	164	250	441	88	Sangat Setuju
X.18	0	0	6	172	275	453	91	Sangat Setuju
X.19	1	6	66	128	210	411	82	Sangat Setuju
X.20	0	0	24	188	225	437	87	Sangat Setuju
X.21	0	4	18	172	245	439	88	Sangat Setuju
X.22	0	0	42	164	225	431	86	Sangat Setuju
Y1	0	0	24	188	225	437	87	Sangat Setuju
Y2	0	4	18	172	245	439	88	Sangat Setuju
Y3	0	0	42	164	225	431	86	Sangat Setuju

Sumber: Diolah dari data lapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pertanyaan berada dalam kriteria penilaian “Sangat Setuju”. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa semua responden menjawab dengan respon yang paling positif terhadap kualitas layanan Goride dan merasa puas dalam menggunakan aplikasi Gojek khususnya fitur Goride.

Nilai indeks tertinggi terdapat pada item X.5 yaitu sebesar 97. Item X.5 memuat pernyataan yaitu: “Pengemudi mengantarkan penumpang sesuai tujuan”. Indeks tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden sangat setuju bahwa pada layanan Goride pengemudi telah mengantarkan penumpang sesuai tujuan.

Nilai indeks terendah terdapat pada item X.2, X.3, dan X.19 yaitu sebesar 82. Akan tetapi nilai 82 tersebut tetap berada dalam kriteria “Sangat Setuju” yang artinya tanggapan responden terhadap ketiga item tersebut masih sangat positif.

Layanan Grabike

Tabel berikut ini merupakan rekapitulasi hasil jawaban responden tentang kepuasan pengguna layanan Grabike pada kuesioner yang telah disebar kepada 100 orang responden.

Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Responden (Grabike)

ITEM	Skala Likert									
	1		2		3		4		5	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
X.1	0	0	2	2	13	13	40	40	45	45
X.2	4	4	1	1	26	26	38	38	31	31
X.3	0	0	4	4	19	19	39	39	38	38
X.4	0	0	1	1	17	17	36	36	46	46
X.5	0	0	0	0	8	8	25	25	67	67
X.6	0	0	1	1	14	14	43	43	42	42
X.7	0	0	0	0	8	8	47	47	45	45
X.8	0	0	0	0	7	7	35	35	58	58
X.9	0	0	0	0	8	8	46	46	46	46
X.10	0	0	1	1	12	12	42	42	45	45
X.11	0	0	0	0	24	24	34	34	42	42
X.12	0	0	0	0	14	14	44	44	42	42
X.13	0	0	0	0	10	10	45	45	45	45
X.14	0	0	0	0	14	14	47	47	39	39
X.15	0	0	0	0	9	9	42	42	49	49
X.16	0	0	0	0	14	14	37	37	49	49
X.17	0	0	0	0	20	20	34	34	46	46
X.18	0	0	0	0	13	13	38	38	49	49
X.19	1	1	1	1	19	19	42	42	37	37
X.20	0	0	2	2	9	9	41	41	48	48
X.21	0	0	2	2	8	8	41	41	49	49
X.22	0	0	1	1	9	9	40	40	50	50
Y1	0	0	2	2	9	9	41	41	48	48
Y2	0	0	2	2	8	8	41	41	49	49
Y3	0	0	1	1	9	9	40	40	50	50

Sumber: Diolah dari data lapangan, 2020

Tabel di atas memperlihatkan hasil rekapitulasi frekuensi dan persentase jawaban responden pada tiap item pertanyaan sesuai dengan skor Skala Likert-nya. Data ini kemudian akan dianalisis lebih lanjut dengan menghitung bobot skor jawaban, total skor, indeks skor serta

dilakukan klasifikasi penilaian sama seperti yang telah dilakukan pada layanan Goride sebelumnya di atas.

Hasil yang perhitungan yang didapat adalah seperti yang disajikan pada tabel 4.8

Tabel 8. Rekapitulasi Perhitungan Penilaian Skor Jawaban (Grabike)

ITEM	Skala Likert					Total Skor	Indeks	Penilaian
	1	2	3	4	5			
	Skor	Skor	Skor	Skor	Skor			
X.1	0	4	39	160	225	428	86	Sangat Setuju
X.2	4	2	78	152	155	391	78	Setuju
X.3	0	8	57	156	190	411	82	Sangat Setuju
X.4	0	2	51	144	230	427	85	Sangat Setuju
X.5	0	0	24	100	335	459	92	Sangat Setuju
X.6	0	2	42	172	210	426	85	Sangat

X.7	0	0	24	188	225	437	87	Setuju
X.8	0	0	21	140	290	451	90	Sangat Setuju
X.9	0	0	24	184	230	438	88	Sangat Setuju
X.10	0	2	36	168	225	431	86	Sangat Setuju
X.11	0	0	72	136	210	418	84	Sangat Setuju
X.12	0	0	42	176	210	428	86	Sangat Setuju
X.13	0	0	30	180	225	435	87	Sangat Setuju
X.14	0	0	42	188	195	425	85	Sangat Setuju
X.15	0	0	27	168	245	440	88	Sangat Setuju
X.16	0	0	42	148	245	435	87	Sangat Setuju
X.17	0	0	60	136	230	426	85	Sangat Setuju
X.18	0	0	39	152	245	436	87	Sangat Setuju
X.19	1	2	57	168	185	413	83	Sangat Setuju
X.20	0	4	27	164	240	435	87	Sangat Setuju
X.21	0	4	24	164	245	437	87	Sangat Setuju
X.22	0	2	27	160	250	439	88	Sangat Setuju
Y1	0	4	27	164	240	435	87	Sangat Setuju
Y2	0	4	24	164	245	437	87	Sangat Setuju
Y3	0	2	27	160	250	439	88	Sangat Setuju

Sumber: Diolah dari data lapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pertanyaan berada dalam kriteria penilaian “Sangat Setuju” kecuali pada item X.2 yang masuk dalam kriteria penilaian “Setuju” dengan indeks skor 78 yang merupakan nilai terendah. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa semua responden menjawab dengan respon yang positif terhadap kualitas layanan Goride dan merasa puas dalam menggunakan aplikasi Gojek khususnya fitur Goride.

Sama dengan layanan Goride, nilai tertinggi yaitu 92 untuk layanan Grabike juga terdapat pada item X.5 yang memuat pernyataan “Pengemudi mengantarkan penumpang sesuai

tujuan”. Untuk nilai terendah yaitu 78 terdapat pada item X.2. yang memuat pernyataan “Pengemudi memberikan helm atau juga masker kepada penumpang”.

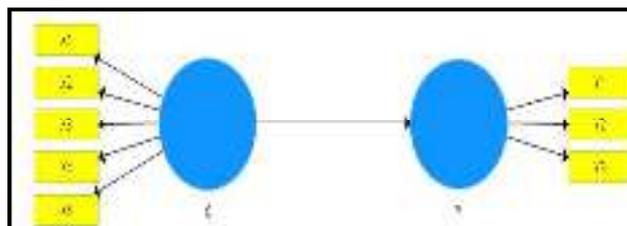
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Goride dan Grabike

Pada awalnya untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Goride dan Grabike pembahasan akan diarahkan kepada Analisis Parametrik. Akan tetapi setelah melakukan pengecekan normalitas melalui Uji Kolmogorov-Smirnov terhadap sebaran data,

maka diperoleh perhitungan bahwa sebaran data tidak normal. Setelah dilakukan serangkaian upaya untuk menormalkan data yaitu melalui transformasi data, pengecekan dan penghapusan outlier, serta melakukan Teknik Winsorizing tetap saja sebaran data tidak dapat di-normal-kan. Oleh karena itu, diambil keputusan untuk menggunakan Analisis Non Parametrik dengan alasan asumsi normalitas tidak terpenuhi. Analisis Non Parametrik yang dipilih untuk menganalisa data adalah Analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan

bantuan aplikasi *SmartPls 3*.

Dalam analisis PLS, yang pertama kali dilakukan adalah membangun Model Struktural (Inner Model) dan Model pengukurannya (Outer Model). Dengan menggunakan model sederhana dari hubungan antara 1 variabel laten eksogen X (Kualitas Pelayanan) bersama 5 indikatornya X.1, X.2, X.3, X.4, dan X.5 dengan 1 variabel laten endogen Y (Kepuasan Pelanggan) bersama 3 indikatornya Y.1, Y.2, dan Y.3, maka terbentuklah gambar model sebagai berikut.



Gambar 1. Model PLS

Melalui model di atas, kita akan melakukan analisis untuk mengetahui 2 permasalahan yaitu:

1. Berapa besar pengaruh variabel laten Kualitas Pelayanan (X) beserta 5 indikatornya terhadap variabel laten Kepuasan Pelanggan (Y) beserta 3 indikatornya pada layanan Goride dan Grabike?
2. Berapa besar pengaruh variabel laten Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel laten Kepuasan Pelanggan (Y) tanpa memperhatikan indikator-indikator kedua variabel tersebut pada layanan Goride dan Grabike?

Untuk mengetahui jawaban dari kedua permasalahan di atas pada masing-masing layanan Goride atau Grabike, maka analisis PLS akan dilakukan terpisah antara data layanan Goride dengan Grabike.

Analisis *Partial Least Square* (PLS) Layanan Goride
Perhitungan Algoritma PLS

Setelah dilakukan proses perhitungan algoritma PLS melalui proses iterasi dibantu oleh aplikasi *SmartPls 3*, didapati hasil sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil *PLS Algorithm* Layanan Goride

Komponen	Nilai	
Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	0,754	
<i>R Square</i>	0,569	
<i>f square</i>	1,319	
<i>Outer Loading</i>	Matr ix	X Y
	X.1	0,892
	X.2	0,828
	X.3	0,876
	X.4	0,859
	X.5	0,866
	Y.1	0,924
	Y.2	0,800
Y.3	0,91	

		4
		VIF
<i>Colinearity</i>	X.1	3,201
	X.2	2,378
	X.3	3,265
	X.4	2,786
	X.5	2,488
	Y.1	2,991
	Y.2	1,723
	Y.3	1,658

Sumber: Diolah dari output *SmartPLS 3*, 2020

Penjelasan dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) adalah sebesar 0,754. Nilai ini menunjukkan seberapa kuatnya hubungan (korelasi) antara variabel laten X beserta indikator-indikatornya dengan variabel laten Y dengan indikator-indikatornya. Nilai yang dicapai menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten X terhadap variabel laten Y.
2. Nilai *R Square* adalah sebesar 0,569 yang berarti besarnya pengaruh variabel laten X beserta indikator-indikatornya terhadap variabel laten Y dengan indikator-indikatornya adalah sebesar 0,569 (56,9 persen) sementara sisanya 43,1 persen ditentukan oleh variabel lain di luar model. Nilai *R square* tersebut dinilai cukup besar yaitu > 50 sehingga dapat disimpulkan pengaruh X terhadap Y cukup besar.
3. Nilai *f Square* adalah sebesar 1,319 merupakan nilai yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel laten X terhadap variabel laten Y tanpa menyertakan perhitungan terhadap indikator-indikatornya.
4. Nilai *Outer loadings* menunjukkan nilai korelasi antara indikator-indikator variabel

terhadap variabelnya. Dengan kata lain nilai *Outer loadings* juga menunjukkan reliabilitas dari indikator-indikator dari masing variabel laten. Berdasarkan perhitungan terlihat bahwa besarnya *outer loading* dari seluruh indikator variabel laten menunjukkan nilai yang > 0,7. Ini berarti semua indikator variabel laten dinyatakan reliabel.

5. *Colinearity* menunjukkan nilai kolinearitas (korelasi yang kuat) antar variabel bebas. Asumsi yang hendak dicapai adalah bahwa tidak terjadi kolinearitas antar variabel bebas. Berdasarkan teori, nilai kolinearitas dinyatakan tidak terjadi apabila < 10. Berdasarkan perhitungan, nilai kolinearitas seluruh indikator-indikator variabel laten nilainya < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi kolinearitas antara indikator-indikator variabel.

Realibilitas dan Validitas Konstruk Layanan Goride

Realibilitas dan Validitas Konstruk berfungsi untuk menilai kelayakan variabel laten yang dikaji. Tabel berikut menampilkan Output PLS untuk perhitungan ini.

	X	Y
X	0.864	
Y	0.754	0.881

Berdasarkan tabel di atas Nilai variabel laten X dan Y untuk *Cronbach's Alpha*, nilai *rho_A* dan nilai *Composite Reliability* seluruhnya berada > 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel laten X dan Y reliabel dan valid.

Validitas Diskriminan Layanan Goride

Validitas Diskriminan berfungsi untuk menilai kelayakan variabel laten yang dikaji.

Item	Cronbach's Alpha	Item A	Composite Reliability	Average Variance Extracted
X	0,815	0,821	0,857	0,747
Y	0,855	0,865	0,912	0,776

Nilai Validitas Diskriminan variabel laten X adalah 0,864 dan variabel laten Y sebesar 0,754. Kedua nilai tersebut > 0,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel laten tersebut valid.

Kecocokan Model (Model Fit)

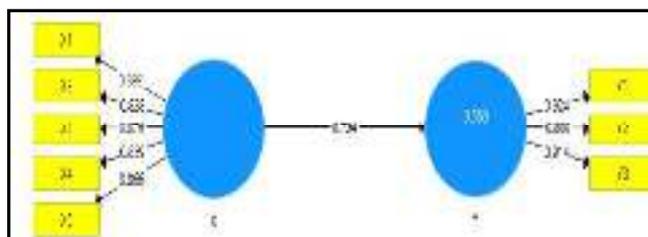
Model Fit merupakan kriteria penilaian untuk kesesuaian model. Dalam pembahasan

Model Fit perlu dijelaskan pengertian “Saturated Model” dan “Estimated Model”. Saturated Model adalah model di mana jumlah parameter yang diestimasi sama dengan jumlah data yang diobservasi. Sementara itu, Estimated Model adalah model yang sedang dihipotesiskan. Untuk menganalisis Model Fit dapat digunakan nilai Estimated Model pada perhitungan SRMR (Standardized Root Mean Residual) di output PLS.

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,079	0,079
d_ULS	0,225	0,225
d_G	0,155	0,155
Chi-Square	22,416	22,416
NFI	0,857	0,857

Apabila nilai SRMR semakin mencapai < 0,1 atau < 0,08 maka model semakin cocok/sesuai. Nilai SRMR pada tabel adalah 0,079. Nilai tersebut < 0,1 atau < 0,08. Dengan demikian dapat

disimpulkan model yang dibentuk telah sesuai. Berikut ini gambar diagram model PLS setelah dilakukan perhitungan algoritma



Gambar 2. Model PLS setelah perhitungan Algoritma

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada analisis PLS dilakukan dengan menghitung nilai uji t melalui proses Bootstrapping. Bootstrapping adalah merupakan prosedur dalam analisis non parametrik

untuk melakukan uji statistik. Tingkat keyakinan ditentukan sebesar 95 persen (Alpha = 0,05). Berikut ini hasil output PLS setelah dilakukan Bootstrapping.

Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T-Statistics (O)	P-Values
X → Y	0,754	0,756	18,809	0,000

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. H0: X (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)
2. H1: X (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)

Kriteria uji adalah sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $p\ value < 0,05$, maka H0 ditolak dan H1 diterima
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $p\ value > 0,05$, maka H0 diterima dan H1 ditolak

Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai t hitung adalah 18,809 dengan $p\ value$ sebesar 0,000, maka didapatkan $p\ value < 0,05$. Dengan demikian kesimpulan yang diambil adalah menolak H0 dan menerima H1 yang artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh

signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada layanan Grabike.

Analisis Partial Least Square (PLS) Layanan Grabike

Analisis PLS untuk layanan Grabike menggunakan Model Struktural (*Inner Model*) dan Model Pengukuran (*Outer Model*) yang sama seperti yang dibentuk pada perhitungan untuk layanan Goride. Analisis PLS juga menggunakan metode perhitungan yang sama seperti pada layanan Goride.

Perhitungan Algoritma PLS

Hasil perhitungan yang didapatkan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil PLS Algorithm Layanan Grabike

Komponen	Nilai	
Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	0,858	
<i>R Square</i>	0,736	
<i>f square</i>	2,794	
<i>Outer Loading</i>	Matrix X Y	
	X.1	0,791
	X.2	0,924
	X.3	0,953
	X.4	0,929
	X.5	0,924
	Y.1	0,924
	Y.2	0,800
Y.3	0,914	
<i>Colinearity</i>	VIF	
	X.1	2,040
	X.2	4,878
	X.3	7,330
	X.4	5,133
	X.5	4,637
Y.1	2,930	
Y.2	2,877	
Y.3	4,003	

Sumber: Diolah dari output *SmartPLS 3*, 2020

Penjelasan dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient) adalah sebesar 0,754 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten X terhadap variabel laten Y.
2. Nilai R Square adalah sebesar 0,736 yang berarti besarnya pengaruh variabel laten X beserta indikator-indikatornya terhadap variabel laten Y dengan indikator-indikatornya adalah sebesar 0,736 (73,6 persen) sementara sisanya 26,4 persen ditentukan oleh variabel lain di luar model. Nilai R square tersebut dinilai cukup besar yaitu > 50 sehingga dapat disimpulkan pengaruh X terhadap Y cukup besar.
3. Nilai *f Square* adalah sebesar 2,794 merupakan nilai yang menunjukkan

besarnya pengaruh variabel laten X terhadap variabel laten Y tanpa menyertakan perhitungan terhadap indikator-indikatornya.

4. Berdasarkan perhitungan terlihat bahwa besarnya *outer loading* dari seluruh indikator variabel laten menunjukkan nilai yang > 0,7. Ini berarti semua indikator variabel laten dinyatakan reliabel.
5. Berdasarkan perhitungan, nilai kolineritas seluruh indikator-indikator variabel laten nilainya < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi kolineritas antara indikator-indikator variabel.

Realibilitas dan Validitas Konstruk Layanan Grabile

Item	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance
X	0,945	0,951	0,958	0,821
Y	0,910	0,911	0,944	0,888

Berdasarkan tabel di atas Nilai variabel laten X dan Y untuk *Cronbach's Alpha*, nilai *rho_A* dan nilai *Composite Reliability* seluruhnya berada > 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel laten X dan Y reliabel dan valid.

Validitas Diskriminan Layanan Grabike

Validitas Diskriminan berfungsi untuk menilai kelayakan variabel laten yang dikaji.

	X	Y
X	0,906	
Y	0,858	0,921

Nilai Validitas Diskriminan variabel laten X adalah 0,906 dan variabel laten Y sebesar 0,858 Kedua nilai tersebut > 0,5. Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa kedua variabel laten tersebut valid.

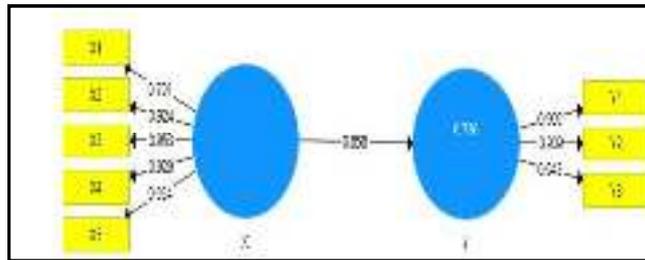
Kecocokan Model (Model Fit)

	Saturated Model	Estimated Mo...
SRMR	0,044	0,044
RMSEA	0,070	0,070
df G	0,111	0,111
Chi Square	64,568	64,568
NFI	0,927	0,927

Apabila nilai SRMR semakin mencapai < 0,1 atau < 0,08 maka model semakin cocok/sesuai. Nilai SRMR pada tabel adalah 0,044. Nilai tersebut < 0,1 atau < 0,08. Dengan demikian

dapat disimpulkan model yang dibentuk telah sesuai.

Berikut ini gambar diagram model PLS setelah dilakukan perhitungan algoritma



Gambar 4.3. Model PLS setelah perhitungan Algoritma

Pengujian Hipotesis

Path Coefficients					
	Mean	SD	T-Value	F-Val	Significance
X → Y	0,058	0,058	0,027	32,263	0,000

Hipotesis untuk layanan Grab pada penelitian ini sama dengan layanan Goride sebelumnya yaitu adalah:

- 3. H0; X (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)
- 4. H1: X (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepuasan Pelanggan)

Kriteria uji adalah sebagai berikut:

- 3. Jika t hitung > t tabel, atau p value < 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima
- 4. Jika t hitung < t tabel atau p value > 0,05, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Berdasarkan perhitungan didapati nilai t hitung adalah 32,263 dengan p value sebesar 0,000, maka didapati p value < 0,05. Dengan demikian kesimpulan yang diambil adalah menolak H0 dan menerima H1 yang artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh

signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada layanan Grabike.

Uji Mann Whitney

Uji Mann-Whitney merupakan pengujian untuk mengetahui apakah ada perbedaan nyata antara rata-rata dua populasi yang distribusinya sama, melalui dua sampel independen yang diambil dari kedua populasi. Dalam penelitian ini Uji Mann Whitney digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan respon/penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan mereka dalam menggunakan jasa Goride ataupun Grabike.

Uji Mann Whitney dilakukan dengan bantuan program SPSS 26. Dengan tingkat probabilita yang diambil sebesar 0,05, berikut ini adalah hasil perhitungan yang di dapat.

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Jenis Transportasi	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Penilaian Kepuasan Pelanggan	Goride	100	98.90	9889.50
	Grabike	100	102.11	10210.50
	Total	200		
Penilaian Kualitas Layanan	Goride	100	104.15	10415.00
	Grabike	100	96.85	9685.00
	Total	200		

Test Statistics^a		
	Penilaian Kepuasan Pelanggan	Penilaian Kualitas Layanan
Mann-Whitney U	4839.500	4635.000
Wilcoxon W	9889.500	9685.000
Z	-.406	-.895
Asymp. Sig. (2-tailed)	.685	.371

a. Grouping Variable: Jenis Transportasi

Berdasarkan nilai output “test statistic” terdapat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu sebesar 0,685. Nilai ini lebih besar dari nilai probabilita yang telah ditetapkan. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai probabilita yaitu $0,685 > 0,05$, maka kita akan menerima H_0 dan menolak H_a yang artinya bahwa tidak ada perbedaan nyata pada penilaian responden terhadap kualitas pelayanan Goride dan Grabike serta pada kepuasan mereka dalam menggunakan jasa Goride dan Grabike.

Hal ini dapat disebabkan tidak ada perbedaan yang mencolok dalam standar prosedur pelayan yang diterapkan oleh Gojek dan Grab dalam melayani masyarakat pada fitur Goride dan Grabike. Terdapat banyak kesamaan dalam standar operasional pelayanan pada Goride dan Grabike sehingga masyarakat menganggap tidak ada beda antara kualitas pelayanan yang dilakukan Goride maupun Grabike. Oleh karena itu, masyarakat menganggap bahwa kepuasan dalam menggunakan jasa Goride maupun Grabike relatif sama.

Namun jika ingin melihat layanan mana yang lebih baik dibandingkan antara satu dengan yang lainnya, maka dapat dilihat dari nilai “*Mean Rank*” pada tabel output di atas. Untuk Kepuasan Pelanggan, nilai *Mean Rank* yang diperoleh Grabike sedikit lebih besar dari Goride. Hal

tersebut dapat diartikan bahwa berdasarkan jawaban responden, Grabike lebih baik untuk penilaian Kepuasan Konsumen yang dicapai dibanding Goride. Sementara itu, Nilai *Mean Rank* yang dicapai Goride lebih besar dari Grabike untuk penilaian Kualitas Pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan jawaban reesponden, Goride lebih baik pada penilaian Kualitas Pelayanan dibanding Grabike.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) maka didapati hasil bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan pengguna jasa transportasi sepeda motor Goride maupun Grabike. Kesimpulan ini didukung oleh informasi yang didapat dari hasil rekapitulasi hasil jawaban responden yang menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan rata-rata respon paling positif yaitu jawaban “Sangat Setuju” pada item-item pertanyaan yang mewakili variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Melalui Uji Mann Whitney kita mengetahui bahwa tidak terdapat perbedaan nyata pada kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan pada jasa Goride maupun Grabike. Penerapan standar prosedur yang relatif memiliki banyak kesamaan membuat responden memberikan penilaian yang sama terhadap kualitas pelayanan

maupun kepuasan mereka dalam menggunakan jasa Goride ataupun Grabike.

Walaupun begitu, melalui Uji Mann Whitney juga dapat dilihat bahwa responden menilai Grabike sedikit lebih baik untuk penilaian pada Kepuasan Konsumen yang tercipta dibanding Goride. Sementara Goride menurut responden sedikit lebih baik dari sisi penilaian Kualitas Pelayanannya dibanding Grabike.

DAFTAR PUSTAKA

- Garson, G. David. 2016. *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models*. Statistical Associates Publishing. North Carolina State University/
- Husein Umar. 2005. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2016. *A Frame Work For Marketing Manajement Sixth Edition*. England: Pearson Global Edition (Pearson Education Limited).
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta Salemba Empat.
- Lupiyoadi & Ikhsan, Ridho Bramulya. 2013. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.
- Narimawati, et al. 2020. *Ragam Analisis Dalam Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Penerbit Andi. Jakarta.
- Purwanto S.K., Suharyadi. 2017. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 3 Buku 2*. Jakarta. Salemba Empat
- Salim, H.A. Abbas. 2013. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada (Rajawali press).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy dan Candra Gregorius. 2016. *Service, Quality dan statification (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi.