

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP LAYANAN ANGKUTAN ORANG BERBASIS *ONLINE*

(Studi Kasus :Go-Ride di Kota Serang)

**Dwi Esti Intari<sup>1</sup>, Dwi Novi Setiawati<sup>2</sup>, Savira Andini<sup>3</sup>**

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

[savirandn@gmail.com](mailto:savirandn@gmail.com)

## INTISARI

Layanan angkutan orang berbasis *Online* khususnya layanan transportasi Go-Ride adalah alat transportasi darat yang saat ini banyak diminati oleh pengguna jasa transportasi di Kota Serang. Penelitian yang bertemakan kepuasan pengguna jasa terhadap angkutan orang bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa serta tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja layanan transportasi Go-Ride di Kota Serang.

Dalam hal kepuasan pengguna jasa, metode *service quality* diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa. Metode ini menggunakan kuesioner yang digunakan sebagai alat untuk membantu dalam mengetahui kinerja dan apa yang menjadi harapan dari pelanggan. Mengambil jumlah responden sebanyak 125 orang, pelanggan dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, maksud perjalanan, pendapatan rata-rata perbulan, alasan menggunakan Go-Ride dan frekuensi perjalanan dalam satu hari. Selanjutnya kualitas layanan diukur berdasarkan nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan. Atribut pelayanan yang berjumlah 16 merupakan penjabaran dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa apa yang diharapkan pengguna jasa belum terpenuhi. Hal ini dilihat dari hasil analisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diperoleh adalah *Tangibles* -0,618, *Reliability* -0,550, *Assurance* -0,860, *Responsiveness* -0,752 dan *Empathy* -0,659. Nilai tingkat kepuasan pelanggan tersebut dikategorikan tidak puas, sehingga tingkat kualitas pada pelayanan transportasi Go-Ride di Kota Serang dianggap belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Akan tetapi, jika dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan Go-Ride sudah merasa puas terutama pada beberapa variabel tertentu seperti kesesuaian harga yang tercantum diaplikasi dengan harga yang dibayarkan, identitas perusahaan yang digunakan pengemudi dan sebagainya.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Transportasi *Online*, Gojek Indonesia, Kepuasan Pengguna.

# ANALYSIS OF USER SERVICE SATISFACTION LEVEL TOWARDS ONLINE-BASED PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE

(Study Case :Go-Ride in Serang City)

**Dwi Esti Intari<sup>1</sup>, Dwi Novi Setiawati<sup>2</sup>, Savira Andini<sup>3</sup>**

Faculty of Civil Engineering Sultan Ageng Tirtayasa University

[savirandn@gmail.com](mailto:savirandn@gmail.com)

## ABSTRACT

*Public transport service of people with Online-based especially Go-Ride transportation service is a land transportation tool that is currently in great demand by users of transportation services in Serang City. The research under the theme of satisfaction of service users on public transportation is aimed to find out the characteristics of service users and the level of service user satisfaction on the performance of Go-Ride transportation service in Serang City.*

*In terms of service user satisfaction, service quality method is applied to measure the level of service user satisfaction. This method uses a questionnaire that is used as a tool to assist in finding out the perception and what is the expectation of the customer. The number of respondents as many as 125 customers are described by sex, age, occupation, travel intention, monthly income, the reasons for using Go-Ride and the frequency of the trip in a week. Furthermore, service quality is measured based on the GAP between perception and expectation. Attributes of service amounted to 16 is a elaboration of the five dimensions of service quality such as Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

*The results of the study indicate that what is expected by service users have not been fulfilled. This is seen from the analysis of the level of service quality to customer satisfaction which are Tangibles -0,618, Reliability -0,550, Assurance -0,860, Responsiveness -0,752 and Empathy -0,659. The value of customer satisfaction level is categorized as unsatisfied, so the quality level in service of Go-Ride transportation service in Serang City is considered not to fulfill customer's need and desire. However, when viewed from the level of customer satisfaction Go-Ride already feel satisfied, especially on certain variables such as price matches listed applied to the price paid, corporate identity used by drivers and so forth.*

**Keywords :** Service Quality, Online Transportation, Gojek Indonesia, User Satisfaction.

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kota Serang memegang peranan penting sebagai Ibu Kota Provinsi Banten dan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir telah mengalami pertumbuhan ekonomi dan penduduk yang cukup signifikan. Pertumbuhan jumlah penduduk tentunya berbanding lurus dengan penambahan pergerakan barang dan orang, sehingga menyebabkan pertumbuhan arus kendaraan yang cukup signifikan pula. Mobilitas tersebut harus didukung dengan adanya moda transportasi yang memadai.

Disisi lain, sebagai kota berkembang Kota Serang memiliki beragam masalah yang cukup pelik terutama di bidang lalu lintas, salah satunya adalah kemacetan. Kemacetan lalu lintas di dalam Kota Serang sekarang telah menjelma menjadi hal rutin, terutama di jam – jam sibuk pada pagi dan sore hari. Kemacetan ini juga diperparah oleh beberapa faktor yaitu; kurang disiplinnya para pengendara terutama mobil angkutan kota, pengurangan kapasitas jalan oleh on street parking, penggunaan badan jalan dan bahu jalan bukan untuk kepentingan jalan, fasilitas pedestrian yang tidak memadai, dan banyak hal lainnya yang turut memberikan sumbangsih atas kesemrawutan lalu lintas. Selain itu, moda angkutan umum yang tersedia dinilai kurang efektif untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat Kota Serang terutama dari segi waktu, ditambah dengan kurangnya kenyamanan dan keamanan.

Oleh karena itu, adanya kecenderungan penggunaan moda berkapasitas kecil dengan pertimbangan utama faktor waktu perjalanan, ketersediaan dan fleksibilitas untuk perjalanan jarak dekat (Soegijoko, 1996). Sehingga penggunaan kendaraan bermotor semakin tinggi. Hal ini terlihat dengan meningkatnya penggunaan ojek sepeda motor di Kota Serang. Sehingga dalam menunjang efektifitas sistem angkutan umum diperlukan angkutan

umum berkapasitas kecil (ojek) untuk mengisi segmen jalan yang tidak terjangkau oleh layanan angkutan umum formal. Salah satu inovasi yang dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah penggunaan aplikasi *mobile* yang saat ini sedang populer di industri transportasi yaitu, angkutan orang berbasis *online*.

Gojek adalah perusahaan yang memimpin revolusi industri transportasi angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek berbasis *online*. Gojek menggunakan aplikasi *online* dalam pemesanan jasa yang memudahkan para pelanggan memesan atau menggunakan pelayanan jasa. Saat ini perkembangan Gojek sudah sangat pesat dengan banyaknya armadanya. Transportasi angkutan orang berbasis *online* ini diharapkan dapat menjadi alternatif moda transportasi yang efektif untuk mengurangi masalah lalu lintas di Kota Serang. Ditambah dengan adanya fitur tambahan dari aplikasi Gojek seperti Go-Ride, Go-Food, Go-Mart dan lainnya diharapkan dapat menjadi mata pencarian baru dan membuka peluang bisnis untuk masyarakat Kota Serang

### B. Rumusan Masalah

Terkait dengan pemahaman akansistem dan mekanisme pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek berbasis *Online* di Kota Serang, maka ada beberapa pertanyaan penelitian agar dalam pembahasannya ini tidak meluas, pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pengguna jasa layanan transportasi Go-Ride di Kota Serang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan harapan pengguna berdasarkan :
  - a. Wujud (*Tangible*)
  - b. Keandalan (*Reliability*)
  - c. Keamanan (*Assurance*)
  - d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
  - e. Empati (*Empathy*)

### C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mengetahui :

1. Mengetahui karakteristik pengguna jasa layanan transportasi Go-Ride di Kota Serang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pengguna jasa layanan transportasi Go-Ride di Kota Serang.

## TINJAUAN PUSTAKA

Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi Go-Ride pada penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis bagaimana karakteristik dan tingkat kepuasan pengguna jasa layanan transportasi Go-Ride di Kota Serang. Atribut pelayanan yang berjumlah 16 variabel ini merupakan penjabaran dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Analisis yang dilakukan menggunakan metode *service quality* dengan membandingkan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

### 1. Penelitian Transportasi *Online*

Sejalan dengan pesatnya teknologi informasi dan komunikasi, teknologi transportasi pun tak kalah berkembang pesatnya. Saat ini banyak bermunculan jasa transportasi online di Indonesia seperti Gojek, Grabbike, Grabtaxi, Uber, Bajaj App dan lain-lain. Jurnal pertama yang berhasil peneliti temukan tentang transportasi berbasis aplikasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Astri Fuji RS (2016) yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Gojek di Wilayah Kota Bandung”.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dengan desain deskriptif *cross-sectional*, ini berarti peneliti jurnal ini melakukan observasi dan tinjauan pustaka pada tahap melakukan penelitian agar dapat mendeskripsikan karakteristik atau fenomena suatu objek dari populasi. Peneliti jurnal ini juga melakukan analisa T-test (T *Gender*), analisa ini untuk melihat apakah ada perbedaan yang nyata antara responden laki-laki maupun perempuan dalam mengkonsumsi layanan transportasi Gojek. Selain itu analisa Anova dilakukan oleh

peneliti untuk melihat adakah pengaruh pendapatan, usia dan frekuensi terhadap kepuasan konsumen Gojek.

### 2. Penelitian Ojek *Online*

Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Jika dahulu ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal, sekarang muncul bisnis baru taxi motor yaitu suatu usaha komersial, yang menyediakan jasa transportasi bagi umum dan dikelola secara profesional atau biasa disebut ojek *online*.

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai variabel *independent* (bebas) dengan menggunakan lima indikator penelitian, yaitu Bukti tampilan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel *dependent* (terikat) dengan menggunakan lima indikator penelitian, yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya.

### 3. *Service Quality*

Penelitian kedua yang berhasil peneliti dapatkan tentang *service quality* adalah penelitian dari Widya Wulandari (2016) yang berjudul “Analisis Efektivitas Transportasi Ojek *Online* Sebagai Pilihan Moda Transportasi Jakarta”.

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik pembobotan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sehingga sasaran penelitian ini adalah pengguna Transportasi *Online Gojek* sebanyak 100 pengguna, serta mempertimbangkan pendapat pengemudi dan orang atau pakar yang mengerti dalam bidang transportasi. Analisis data penelitian ini dengan data primer, yaitu observasi lapangan, wawancara dan kuesioner, dan data sekunder yaitu undang-undang dan buku terkait lalu lintas dan angkutan.

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Umum

Metodologi penelitian adalah suatu cara bagi peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan yang selanjutnya dapat digunakan untuk dianalisa sehingga memperoleh kesimpulan yang ingin dicapai dalam penelitian.

Analisis data untuk mengetahui kualitas layanan transportasi Go-Ride di Kota Serang ini menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*) yang merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai GAP (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

### B. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Data Primer

Data survey lapangan (data primer) adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang terjadi dilapangan.

##### a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak PT. Gojek Indonesia (kepala/staff PT. Gojek Indonesia) dan pihak-pihak terkait lainnya.

##### b. Kuisisioner

Pertanyaan terukur yang ada hubungannya dengan analisis sistem pelayanan transportasi *online*. Kuisisioner ini diberikan kepada pengguna jasa transportasi *online* yaitu pelanggan layanan transportasi Go-Ride. Dalam pembuatan kuisisioner, perlu adanya pengamatan tentang kondisi yang terjadi dilapangan dan beberapa tinjauan studi teori tentang hal tersebut

Dalam pengisian kuisisioner sebelumnya harus diadakan uji kelayakan analisis statistik, kuisisioner ini sudah siap atau layakkah untuk

disebar kepada responden. Untuk mengetahuinya perlu diadakan 2 uji yaitu :

#### 1) Uji Validitas

Menurut Umar (2003:84), dari hasil uji validitas ini akan diperoleh nilai korelasi antara data dari masing-masing pernyataan (variabel) dengan skor total. Rumus teknik korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Korelasi antara X dan Y

$n$  = Jumlah responden

$X$  = Skor pada suatu variabel awal

$Y$  = Skor total variabel awal tiap jawaban responden

$R$  = Nilai korelasi

#### 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Reliabilitas alat ukur dalam bentuk skala dapat dicari dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*. Nilai reliabilitas dapat dicari dengan rumus :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Dimana :

$\sigma^2$  = Varian populasi

$n$  = Jumlah responden

$X$  = Skor pada suatu variabel awal

#### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu (Suhartanto, 2014). Sedangkan menurut Sugiama (2008) data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri. Untuk mendapatkan data sekunder, penulis mendapatkan informasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya seperti buku, artikel, kantor Gojek dan web resmi Gojek serta Badan Pusat Statistik Kota Serang.

#### 3. Alat-Alat Penelitian

Alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa blanko kuisisioner yang

diketik dan diprint. Blanko kuesioner berisi tentang pertanyaan dan data yang harus diisi oleh responden. Data yang didapat dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan *Software Word* dan *Excel*, serta program pengolahan data statistik SPSS.

### C. Jenis Data

#### 1. Karakteristik Pengguna

Dalam penelitian, data karakteristik pengguna jasa angkutan berfungsi untuk mengetahui karakter dari pengguna yang meliputi data diri sehingga tercipta gambaran kebutuhan para pengguna jasa.

#### 2. Atribut Pelayanan Penelitian

##### a. *Tangible/* buktifisik

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

##### b. *Kehandalan/Reliability*

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

##### c. *Keamanan/Assurance*

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

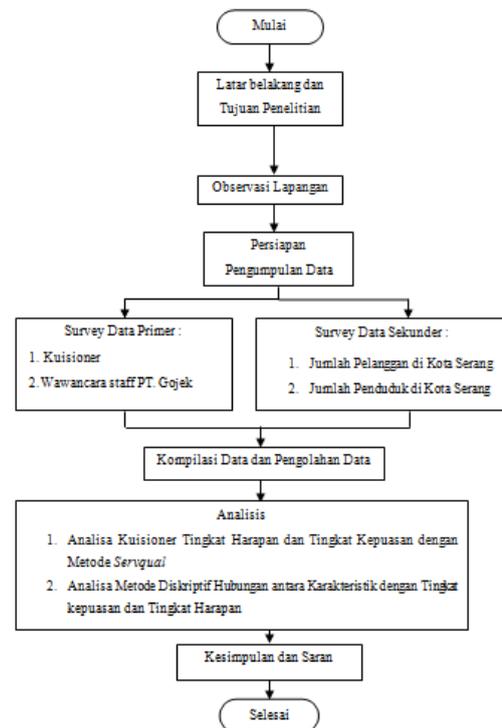
##### d. *Daya Tanggap/Responsiveness*

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

##### e. *Empati/Empathy*

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### D. Diagram Alur Penelitian



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

(Sumber : Hasil Analisis, 2017)

## PEMBAHASAN

### A. Analisis Pengumpulan Data Sekunder

#### 1. Karakteristik Objek Penelitian

Kota Serang sebagai salah satu kota yang padat penduduk dan pertumbuhan jumlah penduduk tentunya berbanding lurus dengan pertumbuhan pergerakan barang dan orang, sehingga menyebabkan pertumbuhan arus kendaraan yang cukup signifikan pula.

Dengan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun sesuai data yang ada di Badan Pusat Statistik Kota Serang maka ekonomi perkotaan, aktivitas dan mobilitas masyarakat di Kota Serang juga meningkat. Sehingga mempengaruhi kebutuhan akan jasa transportasi yang semakin meningkat, hal ini lah yang menyebabkan semakin berkembangnya dunia bisnis di sektor jasa transportasi. Dengan bekal perkembangan teknologi yang semakin maju terbentuk sebuah ide untuk menangani masalah lalu lintas di Kota Serang, terutama dalam mengatasi masalah kemacetan yang disebabkan oleh padatnya arus lalu lintas dan kondisi jalan di Kota Serang yang kurang baik. Selain

kemacetan, turunnya kepercayaan masyarakat pada angkutan umum yang saat ini di nilai kurang aman dan nyaman menjadikan industri angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek berbasis *online* ini banyak memiliki peminat.

## 2. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel pengguna jasa transportasi Go-Ride di Kota Serang didapat dari tabel data retribusi jumlah pengguna pada bulan Desember 2017 yang berjumlah 5.252 pelanggan. Oleh karena jumlah pengguna moda tersebut masih dalam hitungan per bulan maka perlu untuk dirata-ratakan menjadi hitungan per hari, sebagai berikut :

$$= \frac{5.252}{30 \text{ Hari}}$$

$$= 175,067$$

$$= 176 \text{ Orang per hari}$$

$$n = \frac{175,067}{1 + (175,067 \times (5\% ^2))}$$

$$n = 122 \sim 125 \text{ responden}$$

## B. Analisis Pengumpulan Data Sekunder

### 1. Analisis Pengumpulan Data

Pelaksanaan survey yaitu dengan mengisi berkas kuesioner oleh pengguna jasa Transportasi Go-Ride di Kota Serang. Data yang diperoleh dari kuesioner hasil survei awal berjumlah 16 variabel pertanyaan. Setelah ditentukan kuesioner awal yang akan disebar, maka diambil 30 sampel yang akan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program *Software SPSS v. 21*. Jika semuanya dinyatakan valid dan reliabel, maka kuesioner utama baru disebarakan sebesar 125 kuesioner untuk mencari data mentah sesuai dengan jumlah sampel yang dibutuhkan.

Berikut ini adalah tabel waktu dan jumlah penyebaran kuesioner pengguna jasa:

Hari/Tanggal	Lokasi Penyebaran Kuesioner	Waktu Penyebaran Kuesioner	Jumlah Sampel
Rabu, 10 Januari 2018	Kampus Untirta Serang	09.00-13.30	35
Rabu, 10 Januari 2018	Alun – Alun Serang	15.00-18.30	40
Sabtu, 13 Januari 2018	Pondok Tiara	17.00-21.00	50

**Tabel 1. Lokasi, waktu dan Jumlah Penyebaran Kuisisioner Pengguna Jasa Transportasi Go-Ride (Sumber : Hasil Analisis, 2018)**

Adapun kendala yang dialami selama penyebaran kuisisioner sebagai berikut :

- Pengguna jasa sedang tidak mau di ganggu, pengguna jasa sedang menelpon, sedang mengobrol dengan rekannya, sedang makan dan lain-lain.
- Pengguna jasa tidak mau mengisi dikarenakan takut salah dalam pengisian kuisisioner.

## 2. Analisis Karakteristik Responden

Responden dalam Penelitian ini adalah Pelanggan jasa Transportasi Go-Ride yang menggunakan Transportasi Go-Ride di Kota Serang adalah sebagai berikut:

- Jenis Kelamin
  - Pria : 46 Responden = 37 %
  - Wanita : 79 Responden = 63 %

Berdasarkan teori dasar transportasi, tingginya persentase responden wanita dikarenakan wanita merupakan golongan *Captive User* yang cenderung merasa nyaman dengan satu moda transportasi karena biaya yang dikeluarkan terjangkau. Selain itu, mayoritas wanita tidak memiliki kendaraan bermotor pribadi yang dapat memudahkan mobilisasi mereka, sedangkan para pria lebih memilih membawa kendaraan bermotor pribadi dibandingkan moda layanan transportasi Go-Ride.

- Usia
  - ≤20 Tahun : 25 Responden = 20%
  - 21 s/d 30 Tahun : 98 Responden = 78%
  - 31 s/d 40 Tahun : 0 Responden = 0%
  - ≥40 Tahun : 2 Responden = 2%

Dalam penelitian ini didapat persentase pelanggan yang paling banyak ditemui pada usia 21 - 30 tahun yaitu dengan persentase 78%. Hal ini didasarkan pada rentang usia tersebut merupakan usia produktif manusia, sehingga kehidupannya sering melakukan aktivitas ekonomi (mencari nafkah, mendapatkan barang dan pelayanan), sosial (menciptakan, menjaga hubungan pribadi), pendidikan, rekreasi hiburan dan kebudayaan.

- Pekerjaan
  - Pelajar : 96 Responden = 77 %
  - PNS : 3 Responden = 2%
  - Wiraswasta : 7 Responden = 6%

4. Karyawan : 19 Responden = 15 %

Pada Penelitian ini responden paling banyak adalah Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebanyak 77%, hal ini dikarenakan Indonesia adalah Negara berkembang yang 85% penduduknya melakukan aktivitas untuk pendidikan. Banyaknya jumlah sekolah atau kampus yang ada di Kota Serang juga menunjang banyaknya Pelajar/Mahasiswa sebagai jumlah responden. Data karakteristik pekerjaan ini juga berpengaruh dengan data karakteristik usia dimana responden yang berusia antara 20-30 tahun sebagian besar adalah Pelajar/Mahasiswa.

d. Maksud Perjalanan

1. Bekerja : 21 Responden = 17 %
2. Berbelanja : 1 Responden = 1%
3. Bersosialisasi : 22 Responden = 17 %
4. Berwisata : 11 Responden = 9%
5. Sekolah : 40 Responden = 32 %
6. Lain-lain : 30 Responden = 24 %

Pada penelitian ini responden paling banyak adalah dengan maksud sekolah yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase sebanyak 32%. Berdasarkan teori dasar transportasi aktivitas manusia terbagi menjadi 2 yaitu, aktivitas rutin dan non rutin. Dalam teori dasar transportasi aktivitas rutin cenderung memiliki ketergantungan tinggi terhadap penggunaan moda transportasi. Akan tetapi pada kuesioner yang peneliti buat, variasi maksud perjalanan sebagian besar di dominasi dengan aktivitas non rutin.

Berdasarkan maksud perjalanan jumlah responden terbanyak adalah sekolah. Hal tersebut dikarenakan sekolah dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi pada umumnya memiliki waktu khusus yang terdiri dari dua giliran, yaitu pagi dan sore hari. Karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan ini memiliki keterikatan yang erat dengan karakteristik responden berdasarkan usia, dimana usia dominan berada pada usia 21-30 tahun yang mana adalah usia manusia saat produktif melakukan kegiatan dengan maksud menjalankan aktivitas pendidikan.

e. Tingkat Pendapatan Perbulan

1. <1 Juta : 60 Responden = 48 %

2. 1-2 Juta : 36 Responden = 29 %

3. 2-3 Juta : 7 Responden = 5%

4. 3-4 Juta : 7 Responden = 6%

5. >4 Juta : 15 Responden = 12 %

Pada penelitian ini responden paling banyak adalah responden yang memiliki pendapatan rata – rata <1 Juta berjumlah 60 responden atau sebanyak 48%, Pada penelitian ini, berdasarkan klasifikasi pendapatan BPS 2016 semua kalangan menggunakan moda transportasi Go-Ride. Akan tetapi mayoritas responden berpenghasilan <1 Juta perbulan, hal tersebut berkemungkinan pada rendahnya pendapatan yang membuat masyarakat cenderung menggunakan moda angkutan umum Go-Ride sebagai pilihan moda, karena mayoritas penggunaannya yaitu pelajar yang belum memiliki pendapatan. Akan tetapi membutuhkan moda transportasi yang praktis dan efektif. Selain itu, alasan lain karakteristik mayoritas pendapatan perbulan dibawah 1 juta adalah karena banyaknya responden yang memiliki karakteristik pekerjaan sebagai pelajar yang mana rata-rata belum memiliki penghasilan sendiri.

f. Alasan Menggunakan Go-Ride

1. Cepat : 69 Responden = 55 %

2. Murah : 34 Responden = 27 %

3. Nyaman : 13 Responden = 11%

4. Aman : 9 Responden = 7%

Pada Penelitian ini responden paling banyak adalah responden yang menggunakan Go-Ride karena lebih cepat berjumlah 69 responden atau sebanyak 55%. Pada penelitian ini mayoritas responden menggunakan Go-Ride karena alasan lebih cepat. Hal ini dikarenakan sebagian besar pengguna jasa beranggapan bahwa Go-Ride merupakan moda transportasi umum unggulan yang melayani lintas dalam kota Serang. Dengan mobilitas yang cepat dan dapat menyelipkan dikemacetan, sehingga waktu yang digunakan lebih efektif. Alasan terbanyak kedua yaitu lebih murah karena dengan menggunakan Go-Ride, responden tidak perlu transit untuk berganti transportasi dan biaya yang dikeluarkan perkilometranya

murah. Alasan terbanyak ketiga yaitu lebih nyaman karena pengemudi Go-Ride ramah, sopan, rapih dan komunikatif. Alasan responden terakhir menggunakan Go-Ride yaitu lebih aman karena intensitas terjadinya kejahatan dan kecelakaan lebih sedikit dibandingkan menggunakan angkutan umum lain.

g. Frekuensi Perjalanan

1. 1 kali : 73 Responden = 58 %
2. 2 kali : 24 Responden = 19 %
3. 3 kali : 13 Responden = 11 %
4. >5kali : 15 Responden = 12 %

Pada Penelitian ini responden paling banyak adalah responden yang menggunakan Go-Ride 1 kali dan berjumlah 73 responden atau sebanyak 58%. Dalam hal ini, responden yang memiliki frekuensi perjalanan 1 kali lebih tinggi dikarenakan berbagai alasan, salah satunya responden ingin mencoba moda transportasi *online* atau responden hanya menggunakan transportasi ini ketika keadaan mendesak. Hal ini berkaitan dengan karakteristik alasan penggunaan, dimana pengguna Go-Ride dominan menggunakan moda ini karena alasan lebih cepat sehingga dapat diandalkan dalam keadaan mendesak, waktu perjalanan menjadi lebih efektif karena dapat menyelinap di tengah kemacetan.

3. Uji Kualitas Data

A. Uji Validitas

Uji validitas terhadap hasil pengisian kuesioner awal dilakukan dengan bantuan paket SPSS v. 21. Dari hasil pengolahan validitas kuesioner awal, maka akan diketahui variabel yang dinyatakan valid jika Rhitung > Rtabel dan tidak valid jika Rhitung < Rtabel.

Pertanyaan	R hitung	R tabel (N = 125)	Keterangan
V1	0,369	0,148	Valid
V2	0,403	0,148	Valid
V3	0,426	0,148	Valid
V4	0,406	0,148	Valid
V5	0,532	0,148	Valid
V6	0,231	0,148	Valid
V7	0,420	0,148	Valid
V8	0,858	0,148	Valid
V9	0,289	0,148	Valid
V10	0,415	0,148	Valid
V11	0,302	0,148	Valid
V12	0,251	0,148	Valid
V13	0,793	0,148	Valid
V14	0,428	0,148	Valid
V15	0,218	0,148	Valid
V16	0,849	0,148	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Kinerja untuk Transportasi Go-Ride (Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Pertanyaan	R hitung	R tabel (N = 125)	Keterangan
V1	0,418	0,148	Valid
V2	0,553	0,148	Valid
V3	0,447	0,148	Valid
V4	0,590	0,148	Valid
V5	0,555	0,148	Valid
V6	0,599	0,148	Valid
V7	0,477	0,148	Valid
V8	0,728	0,148	Valid
V9	0,435	0,148	Valid
V10	0,441	0,148	Valid
V11	0,616	0,148	Valid
V12	0,644	0,148	Valid
V13	0,563	0,148	Valid
V14	0,596	0,148	Valid
V15	0,493	0,148	Valid
V16	0,496	0,148	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Harapan untuk Transportasi Go-Ride (Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Pada tabel 21 dan 22 menunjukkan variabel kepuasan pelanggan memiliki kriteria valid dengan batas nilai signifikan 5% yaitu diatas 0,148 dari V1 sampai dengan V16.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap hasil pengisian kuisisioner awal dilakukan dengan bantuan paket SPSS v. 21. Dari hasil pengolahan reliabilitas kuisisioner awal, maka akan diketahui nilai reliabilitas kuisisioner tersebut.

Cronbach's Alpha hitung	Banyak Variabel	R Tabel	Keterangan
0,659	125	0,6	Reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas untuk Transportasi Go-Ride (Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Cronbach's Alpha hitung	Banyak Variabel	R Tabel	Keterangan
0,738	125	0,6	Reliabel

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Harapan untuk Transportasi Go-Ride**  
(Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Dari hasil yang didapat dari pengujian reliabilitas dengan software SPSS v.21 menyatakan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,659. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliable karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dengan nilai r tabel.

### C. Analisis Metode Service Quality (ServQual)

Metode ini membandingkan antara persepsi atas layanan yang nyata dengan melihat kondisi atribut pada servqual meliputi *Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy*. Langkah-langkah pengolahan data dalam Metode *ServQual*, yaitu :

1. Menghitung angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap atribut. Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan menurut responden :

$$\text{Bobot} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (12 \times 3) + (84 \times 8) + (29 \times 5) = 517$$

Variabel	Jawaban Tingkat Kepuasan					Jumlah	Bobot
	TB	KB	CB	B	SB		
1	0	0	12	84	29	125	517
2	0	0	37	64	24	125	487
3	0	0	11	57	54	125	531
4	0	1	20	66	38	125	516
5	0	0	16	80	29	125	513
6	0	0	12	56	57	125	545
7	2	1	30	60	31	125	494
8	0	0	14	63	48	125	534
9	0	0	24	83	18	125	494
10	0	2	46	64	13	125	463
11	1	2	19	76	27	125	501
12	1	3	28	80	13	125	476
13	2	1	26	86	10	125	476
14	0	0	21	87	17	125	496
15	0	1	23	86	15	125	490
16	1	2	31	83	8	125	470

**Tabel 6. Bobot Variabel Tingkat Kinerja Pelayanan Menurut Responden**  
(Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Variabel tingkat kepuasan menurut penggunaan jasa layanan transportasi Go-Ride di Kota Serang yang mempunyai bobot

tertinggi adalah pada variabel 6 terkait kesesuaian tarif yang dikenakan dengan harga yang tertera dengan nilai bobot sebesar 545. Sehingga variabel ke 6 dinilai sebagai atribut yang paling membuat pengguna jasa transportasi Go-Ride merasa puas. Dimana harga yang tercantum pada aplikasi adalah harga sebenarnya yang harus pengguna bayarkan tanpa tambahan biaya lain.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 10 terkait pengetahuan pengemudi terhadap informasi alamat dengan nilai bobot sebesar 463. Menurut pengguna jasa hal ini karena banyaknya pengemudi yang masih kurang mengetahui jalanan di daerah sekitar dan sebagian pengemudi kurang terampil dalam membaca *map* yang disediakan perusahaan.

Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus:

$$SQ_i = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij}$$

$$SQ_i = \frac{1}{125} \sum_{i=1}^k 517 = 4,136$$

Dimana :

$SQ_i$  = Angka tingkat kinerja untuk atribut  $i$   
 $IS_{ij}$  = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk atribut

$M$  = Total responden

$k$  = jumlah atribut

No	Atribut Pelayanan	Skor Total	Rata-rata
1	Tersedia kendaraan yang layak dan nyaman	517	4,136
2	Tersedia perlengkapan keamanan yang lengkap	487	3,896
3	Tersedia identitas perusahaan yang digunakan pengemudi	531	4,248
4	Sikap dan sopan santun pengemudi	516	4,128
5	Sikap pengemudi dalam mentaati peraturan lalu lintas	513	4,104
6	Kesesuaian tarif yang dikenakan dengan harga yang tertera	545	4,360
7	Fasilitas pelayanan 24 jam	494	3,952
8	Kemudahan dalam pemesanan Go-Ride	534	4,272
9	Keterampilan pengemudi mengendarai kendaraan	494	3,952
10	Pengetahuan pengemudi terhadap informasi alamat	463	3,704
11	Kecepatan dalam mengkonfirmasi orderan	501	4,008
12	Kecepatan dan tanggapan pengemudi dalam menangani pelanggan	476	3,808
13	Kesigapan pengemudi Go-Ride dalam membantu pelanggan	476	3,808
14	Sikap pengemudi memberikan rasa nyaman pada pelanggan baik	496	3,968
15	Sikap pengemudi dalam mentaati peraturan lalu lintas	490	3,920
16	Sikap pengemudi saat membantu pelanggan naik	470	3,760

**Tabel 7. Nilai Kinerja Pelayanan pada Layanan Transportasi Go-Ride**  
(Sumber : Hasil Analisis, 2018)

2. Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap atribut. Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan/harapan menurut responden :

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + \\ &(25 \times 4) + (100 \times 5) \\ &= 600 \end{aligned}$$

Variabel	Jawaban Tingkat Harapan					Jumlah	Bobot
	TB	KB	CB	B	SB		
1	0	0	0	25	100	125	600
2	0	0	2	33	90	125	588
3	0	1	2	34	88	125	584
4	0	0	3	31	91	125	588
5	0	0	0	25	100	125	600
6	0	0	3	22	100	125	597
7	0	0	4	44	77	125	573
8	0	0	1	32	92	125	591
9	0	0	0	22	103	125	603
10	0	0	3	45	76	125	569
11	0	0	3	37	84	125	582
12	0	0	2	37	86	125	584
13	0	0	5	46	74	125	569
14	0	0	1	33	91	125	590
15	0	0	3	51	71	125	568
16	0	1	15	47	62	125	545

**Tabel 8. Bobot Variabel Tingkat Harapan Pelayanan Menurut Responden**  
(Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Diketahui variabel tingkat kepentingan menurut pengguna jasa transportasi Go-Ride di Kota Serang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 9 terkait tentang keterampilan pengemudi menggunakan kendaraan dengan nilai bobot sebesar 603, sehingga variabel 8 dinilai atribut yang paling diharapkan untuk ditingkatkan pelayanannya.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 16 terkait sikap pengemudi di saat membantu pelanggan naik dengan nilai bobot sebesar 545. Hal ini dikarenakan responden merasa sikap pengemudi saat membantu pelanggan naik sudah cukup baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus:

$$\begin{aligned} SQ_i &= \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \\ SQ_i &= \frac{1}{125} \sum_{i=1}^k 600 = 4,800 \end{aligned}$$

Dimana :

$SQ_i$  = Angka tingkat kinerja untuk atribut  $i$

$IS_{ij}$  = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk atribut

$M$  = Total responden

$k$  = jumlah atribut

No	Atribut Pelayanan	Skor Total	Rata-rata
1	Tersedia kendaraan yang layak dan nyaman	600	4,800
2	Tersedia perlengkapan keamanan yang lengkap	588	4,704
3	Tersedia identitas perusahaan yang digunakan pengemudi	584	4,672
4	Sikap dan spoan santun pengemudi	588	4,704
5	Sikap pengemudi dalam mentaati peraturan lalu lintas	600	4,800
6	Kesesuaian tarif yang dikenakan dengan harga yang tertera	597	4,776
7	Fasilitas pelayanan 24 jam	573	4,584
8	Kemudahan dalam pemesanan Go-Ride	591	4,728
9	Keterampilan pengemudi mengendarai kendaraan	603	4,824
10	Pengetahuan pengemudi terhadap informasi alamat	569	4,552
11	Kecepatan dalam mengkonfirmasi orderan	582	4,656
12	Kecepatan dan tanggapan pengemudi dalam menangani pelanggan	584	4,672
13	Kesigapan pengemudi Go-Ride dalam membantu pelanggan	569	4,552
14	Sikap pengemudi memberikan rasa nyaman pada pelanggan baik	590	4,720
15	Sikap pengemudi dalam mentaati peraturan lalu lintas	568	4,544
16	Sikap pengemudi saat membantu pelanggan naik	545	4,360

**Tabel 9. Nilai Harapan Pelayanan pada Layanan Transportasi Go-Ride**  
(Sumber : Hasil Analisis, 2018)

3. Langkah ketiga adalah menghitung persentase kepuasan dan persentase kepentingan menurut responden,

$$\begin{aligned} \text{Persentase Kepuasan} &= \frac{X}{\sum X} \times 100\% \\ &= \frac{517}{8003} \times 100\% \\ &= 6,460\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase Kepentingan} &= \frac{Y}{\sum Y} \times 100\% \\ &= \frac{600}{9331} \times 100\% \\ &= 7,497\% \end{aligned}$$

Variabel	Bobot Tingkat Kinerja	Bobot Tingkat Harapan	Persentase Kepuasan (%)	Persentase Harapan (%)
1	517	600	6,460	7,497
2	487	588	6,085	7,347
3	531	584	6,635	7,297
4	516	588	6,448	7,347
5	513	600	6,410	7,497
6	545	597	6,810	7,460
7	494	573	6,173	7,160
8	534	591	6,672	7,385
9	494	603	6,173	7,535
10	463	569	5,785	7,110
11	501	582	6,260	7,272
12	476	584	5,948	7,297
13	476	569	5,948	7,110
14	496	590	6,198	7,372
15	490	568	6,123	7,097
16	470	545	5,873	6,810
TOTAL	8003	9331	100%	100%

**Tabel 10. Bobot dan Persentase Variabel Menurut Tingkat Kepentingan dan Harapan Responden**  
(Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Menghitung tingkat kesesuaian variabel tingkat kinerja dan tingkat harapan/kepentingan menurut responden,

Keterangan : X = Bobot Kinerja  
Y = Bobot Harapan

$$Tki = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{517}{600} \times 100\% = 86,167\%$$

Variabel	Bobot Tingkat Kinerja (X)	Bobot Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	517	600	86,167
2	487	588	82,823
3	531	584	90,925
4	516	588	87,755
5	513	600	85,500
6	545	597	91,290
7	494	573	86,213
8	534	591	90,355
9	494	603	81,924
10	463	569	81,371
11	501	582	86,082
12	476	584	81,507
13	476	569	83,656
14	496	590	84,068
15	490	568	86,268
16	470	545	86,239
Rata-rata Tingkat Kesesuaian			85,759%

**Tabel 11. Bobot dan Persentase Variabel Menurut Tingkat Kepentingan dan Harapan Responden (Sumber : Hasil Analisis, 2018)**

4. Langkah keempat adalah menghitung Gap Skor, dengan rumus :

$$\text{Skor Gap} = \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan}$$

$$\text{Skor Gap} = 4,136 - 4,800 = -0,664$$

No	Atribut Pelayanan	Nilai Rata-Rata Setiap faktor		GAP Setiap Atribut	RANK
		Kinerja	Harapan		
1	Tersedia kendaraan yang layak dan nyaman	4,136	4,800	-0,664	RANK 9
2	Tersedia perlengkapan keamanan yang lengkap	3,896	4,704	-0,808	RANK 13
3	Tersedia identitas perusahaan yang digunakan pengemudi	4,248	4,672	-0,424	RANK 2
4	Sikap dan sopan santun pengemudi	4,128	4,704	-0,576	RANK 4
5	Sikap pengemudi dalam mentaati peraturan lalu lintas	4,104	4,800	-0,696	RANK 10
6	Kesesuaian tarif yang dikenakan dengan harga yang tertera	4,360	4,776	-0,416	RANK 1
7	Fasilitas pelayanan 24 jam	3,952	4,584	-0,632	RANK 7
8	Kemudahan dalam pemesanan Go-Ride	4,272	4,728	-0,456	RANK 3
9	Keterampilan pengemudi mengendarai kendaraan	3,952	4,824	-0,872	RANK 16
10	Pengetahuan pengemudi terhadap informasi alamat	3,704	4,552	-0,848	RANK 14
11	Kecepatan dalam mengkonfirmasi orderan	4,008	4,656	-0,648	RANK 8
12	Kecepatan dan tanggapan pengemudi dalam menangani pelanggan	3,808	4,672	-0,864	RANK 15
13	Kesigapan dan kecepatan waktu tempuh pengemudi untuk sampai pada	3,808	4,552	-0,744	RANK 11
14	Sikap pengemudi memberikan rasa nyaman pada pelanggan	3,968	4,720	-0,752	RANK 12
15	Sikap pengemudi dalam mentaati peraturan lalu lintas	3,920	4,544	-0,624	RANK 6
16	Sikap pengemudi saat membantu pelanggan naik	3,760	4,360	-0,600	RANK 5

**Tabel 12. Nilai Tingkat Kepentingan, Harapan dan GAP Pengguna Jasa (Sumber : Hasil Analisis, 2018)**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis peratribut pelayanan dapat diketahui bahwa variabel 6 terkait kesesuaian tarif yang dikenakan dengan harga yang tertera menempati ranking pertama dengan nilai skor gap -0,416. Hal ini karena tarif yang ditunjukkan di aplikasi Go-Ride sesuai dengan tarif yang ditagihkan pengemudi Go-Ride. Sehingga pengguna jasa tak perlu khawatir tentang tarif yang tidak transparan.

Sedangkan untuk ranking terendah pada variabel 9 terkait keterampilan pengemudi mengendarai kendaraan dengan nilai gap sebesar -0,872. Menurut pengguna jasa hal ini disebabkan karena minimnya kemampuan pengemudi mengendarai kendaraan dengan aman. Meskipun pengemudi sudah memiliki SIM, tetapi masih banyak pengemudi yang tidak berkendara dengan benar dan tidak mematuhi rambu lalu lintas. Untuk mengatasi hal ini, pengemudi memerlukan pelatihan *safety riding*, sehingga dapat mengendarai kendaraannya dengan benar dan terampil. Menghitung angka tingkat kepuasan setiap atribut per dimensi. Angka tingkat kepuasan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan

menggunakan rumus :

$$SD_p = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k TS_{ij}$$

$$SD_p = \frac{1}{4} \sum_{i=1}^k T6,812 = 4,203$$

Dimana:

SDp = Angka tingkat kepuasan untuk dimensi i

ISij = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk dimensi i

Q = Total Atribut

k = Jumlah dimensi pernyataan

5. Menghitung skor *servqual* dari setiap atribut kepentingan dan kepuasan. Skor *servqual* setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

Skor *Servqual* = Skor kinerja – Skor harapan  
 Skor *Servqual* = 4,102 – 4,720 = -0,618

Atribut	Nilai Rata-Rata Setiap Faktor		GAP Setiap Atribut	RANK
	Kinerja	Harapan		
Tangible	4,102	4,720	-0,618	RANK 2
Reability	4,172	4,722	-0,550	RANK 1
Assurance	3,828	4,688	-0,860	RANK 5
Responsiveness	3,875	4,627	-0,752	RANK 4
Empathy	3,883	4,541	-0,659	RANK 3

Tabel 13. Nilai tingkat Kepentingan dan GAP Pelanggan Layanan Transportasi Go-Ride  
 (Sumber : Hasil Analisis, 2018)

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Reability* menempati ranking pertama dengan nilai skor -0,550 kemudian dimensi *Tangible* menempati ranking kedua dengan skor -0,618, ranking ketiga dan keempat yaitu *Empathy* -0,659 dan *Responsiveness* -0,752 dan ranking terakhir adalah dimensi *Assurance* dengan skor -0,860. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria – kriteria dalam dimensi *Assurance* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan dimensi diatas belum memenuhi harapan dari pengguna jasa dan perlu ada perbaikan atau peningkatan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai transportasi Go-Ride.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data sesuai tujuan dapat diambil simpulan sebagai berikut :

#### 1. Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Transportasi Goride

Berdasarkan pengambilan sampel responden yang di lakukan pada 125 responden di Kota Serang, maka dapat disimpulkan bahwa kriteria yang pelanggan moda transportasi layanan transportasi Go-Ride ini adalah mayoritas wanita dengan persentase sebanyak 63%, berusia 21 – 30 tahun dengan persentase 78%, pekerjaan sebagai pelajar dengan persentase 77%, maksud perjalanan untuk sekolah sebanyak 32%, dengan pendapatan perbulan <1juta sebanyak 48%, alasan menggunakan layanan transportasi Go-Ride karena lebih cepat sebanyak 55% dan frekuensi perjalanan sebanyak 1 kali dalam seminggu dengan persentase 58%. Dengan mengetahui karakteristik pelanggan, dapat menjadi acuan bagi PT. Gojek Indonesia untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan yang tepat sasaran.

#### 2. Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengguna Jasa Transportasi layanan transportasi Go-Ride Online

##### a. Dimensi Bukti Fisik

Nilai kepuasan dimensi bukti fisik sebesar -0,618. Dengan ketidakpuasan terbesar pada variabel ketersediaan perlengkapan keamanan yang lengkap sebesar -0,808.

##### b. Dimensi Keandalan

Dimensi keandalan memiliki nilai kepuasan sebanyak -0,550 sehingga dapat dikatakan bahwa penumpang tidak puas. Dengan variabel terbesar adalah -0,696 yaitu mengenai sikap pengemudi dalam mentaati peraturan lalu lintas.

##### c. Dimensi Jaminan

Nilai Kepuasan yang diperoleh pada dimensi jaminan adalah sebesar -0,860. Dengan ketidakpuasan terbesar pada variabel mengenai keterampilan pengemudi mengendarai kendaraan

sebesar -0,872.

d. Dimensi Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap memiliki nilai kepuasan pelanggan -0,752 yang berarti dikategorikan penumpang tidak puas terhadap pelayanan pada dimensi daya tanggap. Hal ini dilihat dari variabel ketidakpuasan terbesar yaitu mengenai kecepatan tanggapan pengemudi dalam menangani pelanggan sebesar -0,864.

e. Dimensi Empati

Dimensi Perhatian atau empati memiliki nilai kepuasan dengan jumlah sebesar -0,659 yang dapat diartikan bawah penumpang belum puas terhadap pelayanan pada dimensi perhatian. Hal ini dilihat dari variabel ketidakpuasan terbesar yaitu mengenai sikap pengemudi dalam memberikan nyaman pada pelanggan dengan nilai sebesar -0,752.

## B. Saran

Berdasarkan dari penelitian ini setelah melakukan pengolahan data dan penelitian, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Untuk Pihak Pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan hendaknya melakukan kajian terkait Peraturan Standar Pelayanan Minimum untuk transportasi *online*.
2. Untuk PT. Gojek Indonesia agar meningkatkan pelayanan pada variabel yang belum mencapai nilai kepuasan.
3. Untuk Pengemudi Go-Ride agar meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih baik, hendaknya terus meningkatkan kemampuan dalam mengemudi sertapengetahuan tentang daerah sekitar dan memberikan rasa kenyamanan serta keamanan pada pelanggan.
4. Untuk Penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang diharapkan bisa memberikan jumlah sampel yang lebih banyak dan variable atribut pelayanan

kedepannya diberikan secara lebih detail dan terperinci.

5. Sebagai koreksi penelitian pribadi, penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian. Akan tetapi selama proses penyusunannya telah dilakukan berbagai perbaikan sehingga hasil akhir penelitian sudah mencapai sebagaimana tujuan penelitian ini dibuat.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Majid, Suharto. 2015. *Customer Service daslam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Adisasmita, Adji Sakti. 2011. *Jaringan Transportasi*. Jakarta : Graha Ilmu.

Badan Pusat Statistik Kota Serang. 2017. *Kota Serang Dalam Angka*. Serang : Suhud Sentra Utama.

Bahar, Taslim. 2013. *Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Penggunaan Ojek Sepeda motor sebagai Angkutan Umum Penumpang Perkotaan*. Palu : Universitas Tudalako.

Datdut. 2016. *Masyarakat Dapatkan 5 Manfaat Ini dari Transportasi Online*, (<http://www.datdut.com/transportasi-online/> , diakses pada 17 April 2017)

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2000. *Service Quality Satisfaction (edisi kedua)*. Yogyakarta : Andi.

Fuji, Astri. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK di Wilayah Kota Bandung*. Bandung : Politeknik Negeri Bandung.

Ikhsanti, Diah. 2017. *Hampir Sebulan Tarif Naik, Pengguna Transport Online Masih Antusias*, (<https://www.aturduit.com/articles/transportasi-online-masih-menjadi-pilihan/>, diakses pada 29 April 2017)

Marati, Nafisa. 2015. *Pengaruh Kualitas Layananan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.

Munawar, Ahmad. 2010. *Dasar – Dasar Teknik Transportasi*. Jakarta : Beta Offset

Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek*, No. 108. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek*, No. 26. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Nasution, Muhammad. 2008. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Rifaldi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Adminstrasi Niaga Politeknik Negri Jakarta*. Jakarta :Politeknik Negri Jakarta.

Suarico. 2016. *Kajian Kualitas Pelayanan Ojek Online dan Ojek Konvensional Menurut Pengguna (Studi Kasus Kota Bandung)*. Bandung : Universitas Islam Bandung.

Susantono, Bambang. 2013. *Transportasi dan Investasi : Tantangan dan Perspektif Multidimensi*. Jakarta : Kompas.

Tamin, Ofyar Z. 2000. *Perencana dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Insititut Teknologi Bandung.

Wijaya, Andika. 2015. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta : Sinar Grafika.

Wulandari, Widya. 2016. *Analisis Efektivitas Transpotasi Ojek Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi (Studi Kasus: GO-JEK Indonesia)*. Jakarta : Universitas Esa Unggul.