

PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

^{1st} Muhamad Irfan Setiawan, ^{2nd} Asep Saefurahman, S.E., M.E
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
Jl. Rawasari Timur No.31 RT.017 RW.002
Cempaka Putih Timur, Cempaka Putih, Jakarta Pusat 10640
mirfanst23@gmail.com,

Abstract - This research aims to find out if there are differences in consumer perception of Service Quality and Customer Satisfaction in Users of Go-Ride and GrabBike Online Transportation Services in Cempaka Putih East Village.

The population in this study is a community in the eastern white neighborhood of Cempaka that uses go-ride and GrabBikeonline transportation. Researchers assigned sampel as many as 100 respondents, of which 100 respondents have used online transportation both GrabBike and Go-Ride. Aresearch enis used is quantitative research with comparative strategies. The statistical method used is instrument test and average difference test with IBM statistic SPSS v.25.0 application.

Based on the results of the hypothetical test calculation of the two average differences, on the quality of service is obtained a t-count value of -1,095 and a t-table value of 2,276, thus the value of t-count < t-table value (-1,095 < 2,276) or sig value > 0.05 i.e. 0.279 > 0.05. so that the test results state that no significant average differences were received. In customer satisfaction, a t-count value of 2,919 and a t-table value of 2,276, thus t-calculate > the t-table value (2.919 > 2.276) or the sig value of < 0.05 i.e. 0.005 > 0.05. so that the test results state that there is a significant average difference rejected..

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

Abstrak– Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan Transportasi Online Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di lingkungan kelurahan cempaka putih timur yang menggunakan transportasi online Go-Ride dan GrabBike. Peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 responden, dimana 100 orang responden tersebut telah menggunakan transportasi online baik GrabBike maupun Go-Ride. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan strategi komparatif. Metoda statistik yang digunakan adalah uji instrument dan uji beda dua rata-rata dengan aplikasi IBM statistic SPSS v.25.0.

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, pada kualitas pelayanan diperoleh nilai t-hitung sebesar -1,095 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian nilai t-hitung < nilai t-tabel (-1,095 < 2,276) atau nilai sig > 0,05 yaitu 0,279 > 0,05.

sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan diterima. Pada kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,919 dan nilai t-tabel sebesar 2,276, dengan demikian t-hitung > nilai t-tabel ($2,919 > 2,276$) atau nilai sig < 0,05 yaitu $0,005 < 0,05$. sehingga hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan ditolak.

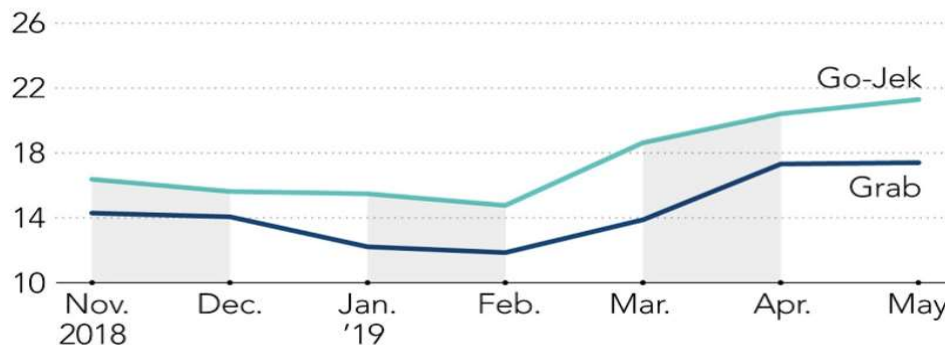
Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Fenomena belakangan ini banyak masyarakat di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur yang menggunakan jasa transportasi konvensional beralih ke jasa transportasi online. Kondisi ini menjadikan konsumen di Kelurahan Cempaka Putih Timur memiliki alternatif pilihan. selain itu, promotion yang dilakukan oleh Go-Ride dan GrabBike cukup gencar melalui berbagai media promosi. hal ini tentunya dapat menyebabkan sebuah persaingan, begitu pula berkaitan dengan produk Go-Jek dan Grab mampu memvariasikan produk layanannya dengan fasilitas layanan roda dua dan roda empat sehingga memberikan fleksibilitas yang lebih bagi konsumennya. Berkaitan dengan kehandalan Go-Ride dan GrabBike, keduanya memiliki driver yang telah profesional dalam berkendara yang sangat memperhatikan keselamatan dan kenyamanan pelanggan selama berkendara. Dilihat dari fenomena di atas maka perlu di formulasikan diberbagai strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang di berikan kepada konsumen Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Selain itu adanya fenomena bertambahnya pengguna Go-Ride dan GrabBike dikarenakan banyak pengguna jasa transportasi di Kelurahan Cempaka Putih Timur beralih dari konvensional ke *online* dikarenakan berbagai alasan, seperti lebih cepat, lebih nyaman, dan lebih murah.

Gambar 1.1 Perbandingan pengguna aktif Go-Jek dan Grab Periode November 2018-May 2019

Monthly active users of major ride-hailing apps in Indonesia (in million)



Source: App Ape

pebisnis, terutama di industri transportasi *online*. Sebab, populasi yang sangat besar tersebut jelas harus diiringi dengan angka kebutuhan konsumen dan mobilitas yang sangat tinggi.

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)”**

1.1. Perumusan Masalah

Dalam persaingan jasa Transportasi ojek *online*, Gojek dan Grab di tuntut untuk secara konsisten dalam melakukan pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan merasa

puas, tertarik, dan nyaman terhadap pelayanan yang telah di berikan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang di rumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat perbedaan persepsi Kualitas Pelayanan pada pengguna Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur?
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi Kepuasan Pelanggan pada pengguna layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur?

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan di Kelurahan Cempaka Putih Timur adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.
2. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur

II. KAJIAN LITERATUR

2.1. Perilaku Konsumen

Perilaku Konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Menurut Hawkins (2013:18) "*Customer behavior is the study of individuals, groups, or organizations and the processes they use to select, secure, use, and dispose of products, services, experiences, or ideas to satisfy needs and the impacts that these processes have on the customer and society*". Definisi tersebut menjelaskan bahwa perilaku pelanggan adalah studi tentang individu, kelompok, atau organisasi dan proses mereka gunakan untuk memilih, aman, penggunaan, dan membuang produk, jasa, pengalaman, atau ide untuk memuaskan kebutuhan pada pelanggan dan masyarakat.

2.2. Jasa

Tjiptono (2014:4) adalah pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas 2 (dua) komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak diketahui tempat keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut *front office* atau *frontstage*).

2.3. Kualitas pelayanan

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik.

Menurut Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2.4. Kepuasan pelanggan

Kotler dan Keller (2016:153) mengemukakan, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari harapan. Seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*perceived performance*) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap diantara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih

rendah dibandingkan ekspektasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*delighted*).

2.5. Perbandingan antar Variabel Penelitian

Menurut Tjiptono (2014:216), banyak peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi (*encounter*) yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas pelayanan merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi kedseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Berikut adalah beberapa teori mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan:

1. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu. (Bitner, Oliver, Parasuraman, et al., yang di kutip dalam Tjiptono 2014);
2. Kualitas layanan merupakan antededen bagi kepuasan pelanggan, terlepas dari apakah kedua konsep itu diukur pada pengalaman spesifik maupun sepanjang waktu. (Oliver yang di kutip dalam Tjiptono 2014);
3. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini menyiratkan bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula dengan meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya. (Sureshchandar dikutip dalam Tjiptono 2014).

2.6. Pengembangan Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:63) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner. Berdasarkan tinjauan Pustaka dan kerangka teori maka penelitian dirumuskan sebagai berikut:

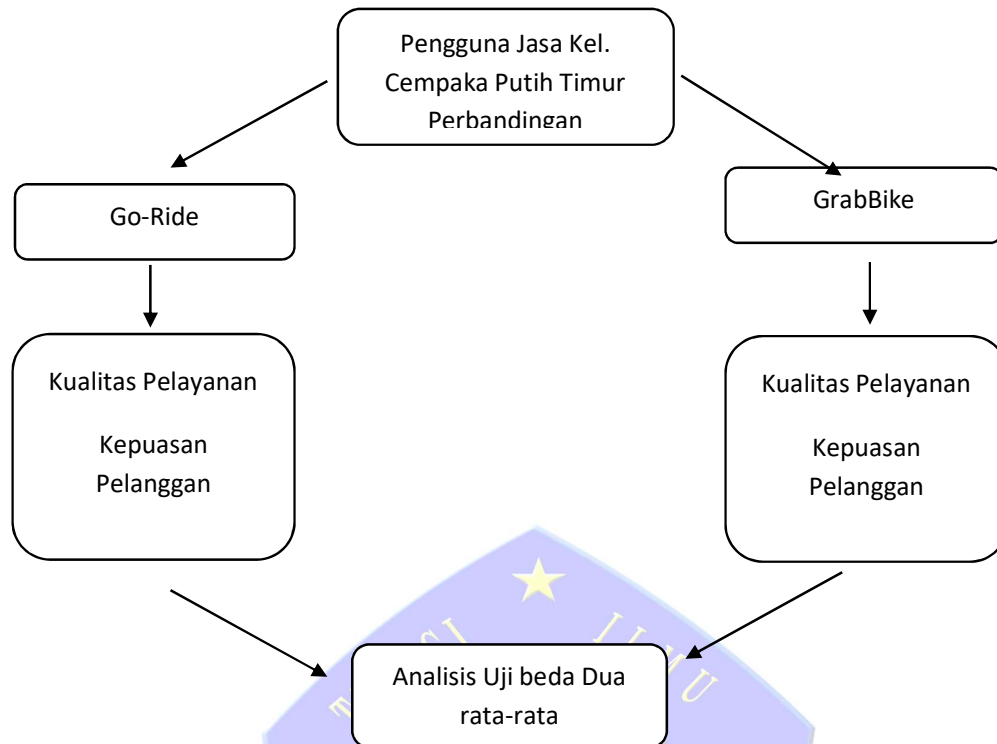
1. Diduga terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan pada pengguna layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur
2. Diduga terdapat perbedaan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur
- 3.

2.7. Kerangka Konseptual

Dalam suatu kerangka pemikiran penulis menggambarkan secara definitif konsep perbandingan ini diartikan sebagai suatu hubungan dari variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel yang digunakan adalah:

1. Variabel Kualitas Pelayanan.
2. Variabel Kepuasan Pelanggan.

Memperjelas kerangka pemikiran diatas, maka kedua variabel tersebut dapat digambarkan dalam paradigma sederhana dengan perbandingan variabel, sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

III. METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017: 2). Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu memperoleh pemaparan yang objektif mengenai perbandingan kualitas dan kepuasan pelanggan, maka jenis penelitian yang digunakan adalah statregi penelitian komparatif.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah warga di lingkungan kelurahan cempaka putih timur sebanyak 27.299 jiwa yang menggunakan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike. Adapun ciri-ciri responden adalah berusia diatas 17 tahun dan paling tidak pernah menggunakan transportasi online baik Go-Ride dan GrabBike sebanyak tiga kali dalam satu bulan

Sugiyono (2017:82) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 50 sampai dengan 500.
2. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 4 (*independent dan dependent*), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 4 = 40$.

Sampel dari penelitian ini adalah 100 orang yang menggunakan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike. Penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu kepada pendapat dari Sugiyono pada poin satu diatas.

3.3. Metoda Analisis Data

Metoda analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017: 147).

3.3.1. Cara pengolahan dan penyajian data

Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) ver.25.0. Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar. Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau *output* SPSS. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih rapi, dapat dibaca dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

3.3.2. Analisis statistik data

Metoda analisis statistik data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji instrument dan uji beda dua rata-rata.

1. Uji Instrumen

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesahihan) dan *reability* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan (Sugiyono, 2017:125).

a. Uji validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2017:128) untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan. Data yang telah diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metode *Construct Validity* dengan menggunakan metode korelasi sederhana. Apabila hasilnya sebesar 0.3 (r_{kritis}) atau lebih, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya responden yang dicari (sampel)
- X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Kemudian hasil dari r_{xy} dibandingkan dengan nilai kritis *product moment* (r_{kritis}), apabila hasil yang diperoleh $r_{xy} > 0.3$, maka instrumen tersebut valid. Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excel* dan *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

b. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program komputer SPSS. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal (reliable) apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Duwi Priyatno, 2012:26).

$$\text{Koefisien Alpha Cronbach: } \alpha_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \dots(3.2)$$

Keterangan :

k = jumlah butir kuisisioner

α_{ii} = koefisien keterandalan butir kuisisioner

$\sum S_i^2$ = jumlah variansi skor butir yang valid

S_t^2 = variansi total skor butir

Untuk mencari besarnya variansi butir kuisisioner dan variansi total skor butir di gunakan rumus sebagai berikut :

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left(\frac{\sum X_i}{n} \right)^2 \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

$\sum X_i$ = jumlah skor setiap butir

$\sum X_i^2$ = jumlah kuadrat skor setiap butir

Menurut Sekaran (2013), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable)*.

Jika *Cronbach's Alpha* $< 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable)*.

2. Analisis Uji Beda Dua Rata-rata

Berdasarkan parameternya statistik dibagi menjadi dua, yakni statistik Parametrik dan Non Parametrik, keduanya berbeda satu dengan yang lain dan memiliki kelebihan dan kekurangan. Statistik non parametrik adalah bagian dari statistik yang parameter populasinya tidak mengikuti suatu distribusi tertentu atau memiliki distribusi yang bebas persyaratan dan variannya tidak perlu homogen.

Sugiyono (2017:261) didasarkan kelebihan yang ada dibandingkan dengan uji t beda dua sampel *paired sample t-test*, karena alat uji statistik tersebut akan memberikan hasil yang tepat untuk dua populasi yang berdistribusi kelanjutan, tidak memerlukan pengujian asumsi normalitas dan lebih konservatif untuk dua populasi yang berdistribusi diskrit. Untuk mengetahui perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Pengujian statistik ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a) Merumuskan H_0 dan H_1

$H_0: \mu_1 = \mu_2$ (tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ (terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

b) Menghitung nilai Rata-rata

$$(\bar{X}) = \frac{\sum X}{n}$$

c) Menentukan Simpangan Baku. (\bar{X})

$$S = \sqrt{\frac{\sum(Xi - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

d) Menentukan *level of Significance*

$\alpha = 5\%$ untuk $n \leq 30$ dan $\pm t(\alpha; n_1+n_2-2)$

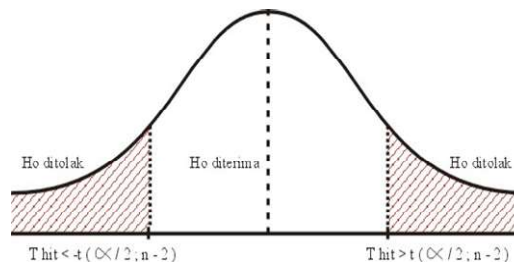
e) Mencari nilai t hitung dengan rumus :

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1).s_1^2 + (n_2 - 1).s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Keterangan:

- \bar{X}_1 = Nilai rata-rata pengguna transportasi *online* Go-Ride
- \bar{X}_2 = Nilai rata-rata pengguna transportasi GrabBike
- n_1 = Jumlah sampel pengguna transportasi *online* Go-Ride
- n_2 = Jumlah sampel pengguna transportasi GrabBike
- S_1 = Target Deviasi pengguna transportasi *online* Go-Ride
- S_2 = Target Deviasi pengguna transportasi GrabBike
- α = Taraf kesalahan

f) Menentukan kriteria pengujian



Ho diterima, H_1 ditolak jika $-t_{(\alpha/2; n-2)} < t_{\text{hitung}}$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{(\alpha/2; n-2)}$

Ho ditolak, H_1 diterima jika $t_{\text{hitung}} < -t_{(\alpha/2; n-2)}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{(\alpha/2; n-2)}$

g) Kesimpulan

Ho diterima apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, berarti tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.

Ho ditolak apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, berarti terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* Go-Ride dan Grab Bike di Kelurahan Cempaka Putih Timur.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Go-Ride kemudian didirikan pada tahun 2011 dan oleh Nadiem dan Michael Angelo. Pada awalnya bisnis Go-Ride menggunakan *call center* dengan cara para *staff* Go-Ride menghubungi pengendara Go-Ride satu persatu untuk mencari pengendara Go-Ride mana yang kosong. kini telah beroperasi di 50 kota Indonesia. Kemudian metode tersebut dirasa kurang efisien. Hingga pada akhirnya perusahaan Go-Ride meluncurkan aplikasi Go-Ride yang dapat diakses melalui *smartphone android* berbasis *iOS*, pada Januari 2015.

GrabBike adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan kalian ke berbagai tempat, lebih mudah dan lebih cepat tanpa perlu menunggu waktu lama. Grab telah tersedia di tujuh negara di Asia Tenggara, yakni Myanmar, Thailand, Vietnam, Filipina, Malaysia, Singapura dan Indonesia. Di Indonesia sendiri Grab telah tersedia 19 kota yakni: Bali, Bandung, Batam, Jakarta, Makassar, Malang, Medan, Padang, Palembang, Semarang, Solo, Surabaya, Banjarmasin, Balikpapan, Pekanbaru, Lampung, Palu, Bengkulu, dan Yogyakarta.

4.2. Deskripsi Responden

Deskripsi responden ini memberikan gambaran mengenai responden yang digunakan dalam penelitian ini, dalam penelitian ini pengambilan data menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden yang menggunakan layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike. Responden penelitian ini adalah pengguna Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur yang berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil dari penelitian 100 responden yang telah mengisi kuesioner dapat dilihat mengenai karakteristik responden tersebut :

Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Go-Ride		GrabBike		Jumlah (orang)	%
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%		
Perempuan	32	64	40	80	72	72
Laki-laki	18	36	10	20	28	28
Jumlah	50	100	50	100	100	100

Sumber : Data Primer (2020)

Tabel di atas menunjukkan pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride bahwa responden berjenis kelamin pria berjumlah 18 responden atau 36% dari responden sisanya yakni berjumlah 32 atau dari 64% responden perempuan. Maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden perempuan lebih banyak 64% dari banyaknya responden pria. Pengguna layanan transportasi *online* GrabBike bahwa responden berjenis kelamin pria berjumlah 10 responden atau 20% dari responden sisanya yakni berjumlah 40 atau dari 80% responden perempuan. Maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden wanita lebih banyak 80% dari banyaknya responden pria.

Secara umum berdasarkan jenis kelaminnya, responden yang telah pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur memiliki jenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 72% atau sebanyak 72 orang dari 100 responden. Penulis berpendapat bahwa mayoritas responden adalah perempuan karena penulis menyebarkan kuesioner di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur dimana biasanya mayoritas pekerja yang menggunakan transportasi online adalah perempuan.

Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Go-Ride		GrabBike		Jumlah (orang)	%
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%		
17-26 tahun	18	36	30	60	48	48

27-36 tahun	16	32	0	0	16	16
37-46 tahun	2	4	4	8	6	6
47-56 tahun	12	24	2	4	14	14
> 57 tahun	2	4	14	28	16	16
Jumlah	50	100	50	100	100	100

Sumber : Data Primer (2020)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa usia responden pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride meliputi : usia dari 17 – 26 tahun dengan jumlah 18 responden (36%), usia 27 – 36 tahun dengan jumlah 16 responden (32%), usia 37 – 46 tahun dengan jumlah 2 responden (4%), dan usia 47-56 tahun dengan jumlah 12 responden (24%) serta > 57 tahun 2 responden (24%). Maka dapat disimpulkan bahwa usia pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride di dominasi oleh pengguna berusia 17 – 26 tahun. Pada kelompok usia ini, sebanyak 60%nya merupakan responden yang sering pengguna layanan transportasi *online* GrabBike, sementara 36% merupakan responden yang sering pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride.

Secara umum berdasarkan tabel di atas menunjukkan responden yang telah pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur berdasarkan kelompok usia dibagi menjadi lima kelompok, yaitu kelompok usia 17-26 tahun, 27-36 tahun, 37-46 tahun, 47-56 tahun dan kelompok usia 57 tahun keatas. 48 responden (48%), 16 responden (16%), 6 responden (6%), 14 responden (14%) dan 16 responden (16%). Berdasarkan data pada Tabel 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur berada pada kelompok usia 17-26 tahun.

Peneliti berpendapat bahwa mayoritas responden dengan rentang usia 17–26 tahun biasanya adalah para konsumen kemungkinan belum memiliki kendaraan pribadi miliknya sendiri sehingga menggunakan layanan Go-ride dan Grabbike, untuk mobilitas sehari-hari.

Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Go-Ride		GrabBike		Jumlah (orang)	%
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%		
SMA/ sederajat	14	28	20	40	34	34
Diploma	12	24	12	24	24	24
Sarjana	16	32	14	28	29	30
Pascasarjana	6	12	0	0	6	6
Lainnya	2	4	4	8	6	6
Jumlah	50	100	50	100	100	100

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan pendidikan terakhir responden pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur menunjukkan mayoritas responden merupakan lulusan SMA/ sederajat yaitu sebanyak 34 responden (34%), diikuti oleh kelompok pendidikan Sarjana sebanyak 30 responden (30%), kelompok pendidikan Diploma sebanyak 24 orang (24%), serta kelompok pendidikan pascasarjana dan pendidikan lainnya masing-masing sebanyak 6 orang (12%). Penulis berpendapat bahwa mayoritas responden pengguna transportasi online dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat, karena kemungkinan para responden yang mengisi kuesioner adalah pekerja baru.

Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Pendapatan	Go-Ride		GrabBike		Jumlah (orang)	%
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%		
< Rp 5.000.000	27	54	18	36	45	45

PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

Rp 5.000.000-Rp 7.500.000	12	24	20	40	32	32
Rp 7.500.000-Rp 10.000.000	5	10	12	24	17	17
>Rp 10.000.000	6	12	0	0	6	6
Jumlah	50	100	50	100	100	100

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tingkat pendapatan per bulan pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur, responden dengan tingkat pendapatan dibawah Rp 5.000.000 per bulan merupakan kelompok mayoritas, yaitu sebanyak 45 responden (45%), diikuti oleh kelompok berpendapatan Rp 5.000.000-Rp 7.500.000 per bulan sebanyak 32 orang (32%), Rp 7.500.000-Rp 10.000.000 per bulan sebanyak 17 orang (17%) dan kelompok dengan pendapatan di atas Rp 10.000.000 per bulan sebanyak 6 orang (6%). Data tersebut dapat dilihat bahwa responden yang sering menggunakan layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike adalah responden dengan penghasilan yang tinggi. Penulis berpendapat bahwa mayoritas responden yang berpendapatan dibawah Rp 5.000.000 lebih memilih transportasi umum yang lebih terjangkau seperti Go-Ride dan GrabBike.

Tabel 4.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi pengguna layanan transportasi *online* dalam seminggu

Frekuensi	Go-Ride		GrabBike		Jumlah (orang)	%
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%		
1 kali seminggu	8	16	6	12	14	14
2-3 kali seminggu	14	28	26	52	40	40
> 5 kali seminggu	28	56	18	36	46	46
Jumlah	50	100	50	100	100	100

Sumber : Data Primer (2020)

Mayoritas responden Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur sebesar 46% dengan frekuensi pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur sebanyak > 5 kali seminggu. Sementara sebanyak 40% responden frekuensi pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur sebanyak 2-3 kali seminggu dan hanya 14% responden frekuensi pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di lingkungan Kelurahan Cempaka Putih Timur sebanyak 1 kali seminggu.

4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Kuesioner ini bersifat tertutup dimana jawabannya sudah tersedia. Pengisian kuesioner ini diharapkan dapat selesai dengan cepat. Sebelum kuesioner dibagikan kepada sampel penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian uji coba dengan menggunakan 15 responden diluar sampel penelitian. untuk mengukur validitas dan reliabilitas dari alat ukur tersebut.

4.3.1. Uji validitas

Pengujian validitas instrumen adalah untuk mengetahui derajat ketepatan instrumen untuk mengumpulkan data penelitian. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Jenis validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah

construct validity yaitu mencakup pemahaman argumentasi teoritik yang melandasi pengukuran yang diperoleh. Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan komputer menggunakan program SPSS, hasil untuk mengambil keputusan adalah dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{kritis} . Nilai r_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan nilai *Koefisien Korelasi Product Moment*. Jika nilai *Koefisien Korelasi Product Moment* $> r_{kritis}$ maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid atau jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} > r_{kritis}$, maka butir atau variabel tersebut valid. Jika r_{hitung} tidak positif, serta $r_{hitung} < r_{kritis}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Dimana r_{kritis} menggunakan 0,30. Hasil uji validitas untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini (hasil SPSS uji validitas instrumen terdapat pada lampiran):

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan dan Kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride di Kelurahan Cempaka Putih Timur

Variabel	No Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
Kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Ride	1	0,618	0,30	Valid
	2	0,862	0,30	Valid
	3	0,921	0,30	Valid
	4	0,688	0,30	Valid
	5	0,851	0,30	Valid
	6	0,862	0,30	Valid
	7	0,921	0,30	Valid
	8	0,688	0,30	Valid
	9	0,661	0,30	Valid
	10	0,641	0,30	Valid
	11	0,800	0,30	Valid
	12	0,868	0,30	Valid
	13	0,550	0,30	Valid
	14	0,641	0,30	Valid
	15	0,800	0,30	Valid
	16	0,827	0,30	Valid
	17	0,862	0,30	Valid
	18	0,921	0,30	Valid
	19	0,747	0,30	Valid
	20	0,620	0,30	Valid
Kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> Go-Ride	1	0,823	0,30	Valid
	2	0,585	0,30	Valid
	3	0,614	0,30	Valid
	4	0,706	0,30	Valid
	5	0,543	0,30	Valid

Sumber : Pengolahan data SPSS (2020)

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan dan Kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Bike di Kelurahan Cempaka Putih Timur

Variabel	No Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
Kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> GrabBike	1	0,862	0,30	Valid
	2	0,586	0,30	Valid
	3	0,672	0,30	Valid
	4	0,808	0,30	Valid
	5	0,808	0,30	Valid
	6	0,842	0,30	Valid
	7	0,759	0,30	Valid
	8	0,611	0,30	Valid
	9	0,678	0,30	Valid
	10	0,794	0,30	Valid
	11	0,865	0,30	Valid
	12	0,685	0,30	Valid
	13	0,842	0,30	Valid
	14	0,672	0,30	Valid
	15	0,616	0,30	Valid
	16	0,815	0,30	Valid
	17	0,672	0,30	Valid
	18	0,862	0,30	Valid
	19	0,586	0,30	Valid
	20	0,611	0,30	Valid
Kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi <i>online</i> GrabBike	1	0,775	0,30	Valid
	2	0,759	0,30	Valid
	3	0,791	0,30	Valid
	4	0,846	0,30	Valid
	5	0,729	0,30	Valid

Sumber : Pengolahan data SPSS (2020)

Berdasarkan tabel tersebut, hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur mendapatkan nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,30. Sehingga seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid (akurat), sehingga seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya, yaitu pengujian reliabilitas.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau kestabilan alat ukur, apakah alat yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut dapat diulang. Dalam uji reliabilitas ini digunakan program SPSS dengan metode *Cronbach's Alpha*. Untuk pengujian reliabilitas atas instrumen yang sama digunakan formula *Cronbach's Alpha*. Formula ini digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda. Jadi pengukuran reliabilitas berkenaan dengan konsistensi dan keakuratan pengukuran. Hasil SPSS uji realibilitas instrumen sebagai berikut :

Tabel 4.8. Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	>/<	Tetapan	Keterangan
Kualitas pelayanan Go-Ride	0,960	>	0,60	Reliabel
Kepuasan pelanggan Go-Ride	0,670	>	0,60	Reliabel

Variabel	Alpha Cronbach	>/<	Tetapan	Keterangan
Kualitas pelayanan GrabBike	0,921	>	0,60	Reliabel
Kepuasan pelanggan GrabBike	0,832	>	0,60	Reliabel

Sumber : Pengolahan data SPSS (2020)

Dari tabel output hasil uji reliabilitas di atas terlihat nilai *Alpha Cronbach* untuk semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.4. Analisis Statistik

4.4.1. Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis uji t untuk dua sampel yang berpasangan (*paired sample t test*) dengan menggunakan Program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Version 25.00. Uji t untuk dua sampel yang berpasangan (*paired sample t test*) digunakan untuk pengujian perbandingan dua sampel yang berpasangan atau diartikan sebuah sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua perlakuan atau pengukuran yang berbeda. Mengenai data yang akan diolah pada Program SPSS Ver. 24.00 adalah data yang bersumberkan dari kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur

Untuk mengetahui perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan pengujian hipotesis statistik beda dua rata-rata dua arah (t_{hitung}) seperti terlihat pada hasil berikut :

Tabel 4.9. Hasil Outputs SPSS Uji Beda Dua Rata-rata kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Paired Sample 1 TotKP_Go - TotKP_Gra	-1,34000	8,65108	1,22345	-3,79861	1,11861	-1,095	49	,279

Sumber : Pengolahan data SPSS (2020)

Hipotesis yang diajukan adalah :

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ (tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ (terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

Ho diterima, H_1 ditolak jika $-t_{(\alpha/2;n-2)} < t_{hitung}$ atau $t_{hitung} < t_{(\alpha/2;n-2)}$

Ho ditolak, H_1 diterima jika $t_{hitung} < -t_{(\alpha/2;n-2)}$ atau $t_{hitung} > t_{(\alpha/2;n-2)}$

Perhitungan t_{tabel} adalah :

$$\begin{aligned} \alpha &= 5\% \text{ untuk } n \leq 30 \\ t_{tabel} &= t_{(\alpha/2;n_1+n_2-2)} \\ &= t_{(0,025,50+50-2)} \\ &= t_{(0,025;98)} \\ &= 2,276 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -1,095 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,276. Dengan demikian nilai $t_{hitung} <$ nilai t_{tabel} (-1,095 < 2,276) atau nilai sig > 0,05 yaitu 0,279 > 0,05, sehingga hipotesis menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur diterima.

4.4.2. Analisis perbedaan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur

Untuk mengetahui perbedaan rata-rata yang signifikan antara kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan pengujian hipotesis statistik beda dua rata-rata dua arah (t_{hitung}) sebagai berikut :

Tabel 4.10. Hasil Outputs SPSS Uji Beda Dua Rata-rata kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 TotKep_Go - TotKep_Grab	2,02000	4,89269	,69193	,62951	3,41049	2,919	49	,005

Sumber : Pengolahan data SPSS (2020)

Hipotesis yang diajukan adalah :

Ho : $\mu_1 = \mu_2$ (tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ (terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur)

Ho diterima, H_1 ditolak jika $-t_{(\alpha/2;n-2)} < t_{hitung}$ atau $t_{hitung} < t_{(\alpha/2;n-2)}$

Ho ditolak, H_1 diterima jika $t_{hitung} < -t_{(\alpha/2;n-2)}$ atau $t_{hitung} > t_{(\alpha/2;n-2)}$

Perhitungan t_{tabel} adalah :

$$\begin{aligned} \alpha &= 5\% \text{ untuk } n \leq 30 \\ t_{tabel} &= t_{(\alpha/2;n_1+n_2-2)} \\ &= t_{(0,025,50+50-2)} \\ &= t_{(0,025;98)} \end{aligned}$$

$$= 2,276$$

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,919 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,276. Dengan demikian nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} ($2,919 > 2,276$) atau nilai $sig < 0,05$ yaitu $0,005 < 0,05$, sehingga hipotesis menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur ditolak.

4.6. Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil analisis uji beda dua rata-rata menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang tidak signifikan kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur dan terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Berikut adalah uraian selengkapnya mengenai perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Hal ini diperkuat oleh penelitian-penelitian yang dilakukan beberapa orang dalam jurnalnya yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan.

Penelitian menemukan adanya perbedaan antara kualitas pelayanan pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur, namun perbedaan tersebut tidak signifikan (nyata). Meskipun Go-Ride memiliki nilai rata-rata tertinggi tetapi keduanya tetap memiliki kualitas pelayanan yang setara, Kualitas Pelayanan dari segi Fasilitas Fisik (*Tangible*) seperti keadaan seorang driver yang berpenampilan bersih, driver menggunakan sepatu, jaket yang digunakan driver tidak berbau, driver menyediakan helm untuk pengguna dan kendaraan yang digunakan dalam keadaan layak pakai. Dari segi keandalan (*reliability*) Go-Ride dan GrabBike, contohnya seperti driver cermat, driver selalu tersedia, terdapat pemberitahuan apabila terjadi keterlambatan, driver menaati peraturan lalu lintas dan driver dapat dihubungi melalui pesan (*chat*) yang terdapat di aplikasi. Dari segi daya tanggap (*responsiveness*) Go-Ride dan GrabBike, contohnya seperti driver segera mengonfirmasi order, driver segera datang setelah menerima pesanan, driver cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan, dan driver segera memberi mantel ketika hujan. Dari segi jaminan (*assurance*) Go-Ride dan GrabBike, contohnya seperti driver dapat mengemudikan sepeda motor dengan baik, driver mempunyai pengetahuan mengenai informasi jalan/alamat yang akan dituju, tersedianya layanan pengaduan pada aplikasi, tersedianya jaminan asuransi untuk pengguna dan driver memberitahu apabila ada barang yang tertinggal. Dari segi empati (*empathy*) Go-Ride dan GrabBike, contohnya seperti driver membantu pelanggan dalam mengangkat barang, driver sopan dan ramah, memberikan pelayanan sesuai etika dan profesi, dan tidak membedakan pelayanan kepada pelanggan.

Selain itu penelitian juga menemukan adanya perbedaan antara kepuasan pelanggan Go-Ride dan GrabBike, namun perbedaan tersebut tidak signifikan (nyata). Go-Ride memiliki nilai rata-rata tertinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa pada Kepuasan pelanggan Go-Ride lebih tinggi di bandingkan GrabBike. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perilaku konsumen setelah menggunakan Go-Ride atau GrabBike contohnya seperti konsumen tersebut menggunakan kembali Go-Ride dan GrabBike lagi di lain waktu, konsumen tersebut menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan Go-Ride dan GrabBike, dan kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak Go-Ride atau GrabBike.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan pada pengguna Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Artinya pengguna Go-Ride dan GrabBike memandang bahwa kualitas pelayanan kedua jasa transportasi online tersebut sama saja
2. Terdapat perbedaan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur, artinya pengguna Go-Ride dan GrabBike merasakan kepuasan yang berbeda diantara kedua jasa transportasi online tersebut

5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini, tidak terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara jasa transportasi online Go-Ride dan GrabBike maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak penyedia jasa transportasi online Go-Jek dan Grab dapat mempertahankan Kualitas Pelayanan dengan meningkatkan inovasi di masing-masing perusahaan agar konsumen merasa puas saat menggunakan layanan tersebut serta dapat meningkatkan jumlah pelanggan maupun dapat mempertahankan jumlah pelanggan.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk ilmu pengembangan dalam ilmu manajemen pemasaran khususnya untuk kualitas pelayanan.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi aspek-aspek yang dapat menjadi tolak ukur untuk kualitas pelayanan yang belum semua di bahas, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya dapat membahas aspek-aspek lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya

Adapun keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini peneliti hanya fokus menggunakan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Objek dan Subjek yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan pegawai di Kelurahan Cempaka Putih Timur .
3. Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis komparatif dengan uji beda dua rata-rata sebagai metode analisis data penelitian.
4. Penelitian ini hanya mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* Go-Ride dan GrabBike di Kelurahan Cempaka Putih Timur. Bagi Peneliti Selanjutnya Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi penulis selanjutnya yang tertarik meneliti tentang analisis perbandingan Go-Ride dan GrabBike adalah : untuk mengkaji variabel lain, untuk dapat menilai lebih dalam mengenai perbedaan antara layanan ojek online Go-Ride dan GrabBike. Penelitian tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melakukan perbaikan, mampu bersaing dan bertahan dengan perusahaan sejenis lainnya dan dapat menjadi *market leader*.

DAFTAR REFERENSI

- Antonius, dkk. 2019. *Comparative Analysis of the Quality of Service to Consumer Satisfaction Users of Go-Jek and Grab Online Transportation on Students Faculty of UNSRAT Engineering Machine*. Jurnal EMBA, Vol.7 No.4 Oktober 2019, Hal. 6030-6036, ISSN 2303-1174

- Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Pusat. 2018. *Kecamatan Cempaka Putih dalam angka 2018*. Katalog BPS: 11102001.3173050, ISSN 0852-2162, No. Publikasi 31736.1808
- Dewi dan Evianah. 2019. *Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Produk Baju secara Online dan Offline*. Jurnal Ekonomi- Manajemen-Akuntansi, Vol. 15 No. 2 Oktober 2019, Hal. 231-239, p- ISSN: 1693-1378, e-ISSN: 2598-9952
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Hani Handoko. 2016. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Echdar, Saban. (2013). *Manajemen Entrepreneurship: Kiat Sukses Menjadi Wirausaha*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Eky. 2018. *Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Ojek Online dan Offline di Kota Kediri*. Journal Simki-Economic, Vol. 2 No. 6 Tahun 2018, ISSN: 2599-0748
- Hawkins dan Motherbaugh. (2013). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: The McGraw-Hill Companies , Inc.
- Heru dan Shinta. 2018. *Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan antara Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kota Batam*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 6 No. 2, Desember 2018, 119-134, e-ISSN: 2548-9836
- Hikmah dan Sri. 2018. *The Comparison of Level of Customers Satisfaction Toward an Interpersonal Communication Ojek Online and Offline in Batam*. e-Jurnal Apresiasi Ekonomi, Vol. 6 No. 2 Mei 2018: 152-161, p- ISSN: 2337-3997, e-ISSN: 2613-9774
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lilik. 2018. *Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur*. Journal for Quality in Women's Health, Vol. 1 No. 2 September 2018, PP. 28-34, p-ISSN: 2615-6660, e-ISSN: 2615-6644, DOI:10.30994/jqwh.v1i2.14
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarwani, dkk. 2019. *Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Surabaya*. Jurnal Hasil Penelitian (JHP17), Vol. 4 No. 1 (2019), p-ISSN: 2579-7980, e-ISSN: 2502-8308, DOI: <https://doi.org/10.30996/jhp17.v4i01.2449>
- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solomon, Michael. R. 2015. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*, 11th Edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suryani dan Hendryadi. 2016. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yanus dan Wahjono. 2018. *Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Sepeda Motor Yamaha dan Honda*. Jurnal Majalah Ekonomi, Vol. XXIII No. 2 Desember 2018, ISSN: 1411- 9501