

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

SKRIPSI

**ERIKA MARGARETTA
21170000202**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

SKRIPSI

**ERIKA MARGARETTA
21170000202**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul:

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 09 September 2021



ERIKA MARGARETTA

NPM 21170000202

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan diketahui oleh Kepala Program Studi Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 09 September 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1Manajemen



Ir. Dwi Windu Suryono, MS



Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc


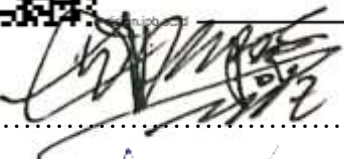
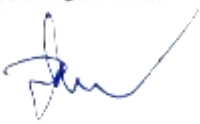

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 17 September dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah :

1.  : Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc
(Kaprodi Program S-1 Manajemen)
2.  : Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Pembimbing)
3.  : Dr. Indra Sakti, SE., MM
(Penguji I)
4.  : Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Indra Sakti, SE., MM dan Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Muhammad Ramaditya, BAA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
5. Segenap bapak/ibu dosen dan staff di Program Studi S-1 Manajemen STEI atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi ini.
6. Konsumen GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Herman Aryadi Sitorus dan Ibu Martha Ribur Siahaan yang selalu setia mendampingi, memberikan dukungan moral maupun materil, kepercayaan yang begitu besar, dan yang paling penting selalu mendoakan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk abang dan adik tercinta yaitu Jeffry Bryanto dan Maria Adelia serta saudara-saudara semua yang berada di Kampung maupun di Jakarta yang

sudah memberikan dukungan dan doa untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Para sahabat seperjuangan selama masa kuliah di STEI Indonesia yaitu Indah (opunk), Singse, Sarah, Mega, Elsada, Dias, Isdianti dan Nofita yang telah saling membantu, memberi semangat dan dukungan satu sama lain selama masa perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.
10. Para teman seperbimbingan Rosma, Kak Mardiana dan Ivan yang selalu membantu, memberi semangat dan doa untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang turut membantu peneliti hingga tersusunlah skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Teman-teman seperjuangan lainnya, kelas C Manajemen angkatan 2017 dan semua pihak yang ikut mendukung dan tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan kepercayaan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 09 September 2021



ERIKA MARGARETTA
NPM 21170000202

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erika Margareta
NPM : 21170000202
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 09 September 2021

Yang menyatakan,



Erika Margareta

Erika Margaretta
NPM : 21170000202
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Konsumen GrabBike dan Go-Ride)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan strategi komparatif yang sifatnya membandingkan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* yaitu GrabBike dan Go-Ride. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metoda statistic yang digunakan adalah uji instrumen dan uji beda dua rata-rata dengan aplikasi IBM statistic SPSS v.26.0. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis uji dua beda rata-rata. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda kuesioner.

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, pada kualitas pelayanan hasil pengujian menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan diterima. Pada kepuasan pelanggan hasil pengujian menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan ditolak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Erika Margaretta
NPM : 21170000202
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

***COMPARATIVE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION IN ONLINE TRANSPORTATION
(Study on GrabBike and Go-Ride Consumers)***

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is a difference between service quality and customer satisfaction in online transportation GrabBike and Go-Ride in Rawa Terate Village.

The type of research used is quantitative research with a comparative strategy that is comparing. The population in this study are consumers who use online transportation services, namely GrabBike and Go-Ride. Sampling using purposive sampling technique. The sample in this study was 100 respondents. The statistical method used is the instrument test and the two-average difference test with the application of IBM statistics SPSS v.26.0. Analysis of the data used is descriptive statistical analysis and analysis of the two mean difference test. Data collection techniques using the questionnaire method.

Based on the results of the calculation of the hypothesis test about the difference between the two averages, on the quality of service the test results state that there is no significant difference in average accepted. On customer satisfaction the test results state that there is a significant average difference rejected.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Riview Hasil – hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Pengertian Jasa	12
2.2.2. Karakteristik Jasa	13
2.2.3. Klasifikasi Jasa.....	13
2.2.4. Strategi Pemasaran Jasa	15
2.2.5. Kualitas Pelayanan	15
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	17
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	23
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	24

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN	26
3.1. Strategi Penelitian.....	26
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.2.1. Populasi penelitian	27
3.2.2. <i>Sampling</i> dan sampel penelitian.....	27
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	28
3.3.1. Jenis data	28
3.3.2. Metoda pengumpulan data	29
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5. Metoda Analisis Data	35
3.5.1. Pengolahan data	35
3.5.2. Metoda penyajian data	36
3.5.3. Analisis statistik data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.1. Grab.....	38
4.1.2. Gojek.....	39
4.2. Deskripsi Responden	39
4.3. Deskripsi Data	42
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan GrabBike	42
4.3.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan GrabBike.....	42
4.3.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Go-Ride	43
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan Go-Ride	43
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.4.1. Uji Validitas	43
4.3.2. Uji Reliabilitas	45
4.5. Analisis Statistik Data	46
4.5.1. Nilai rata-rata dan nilai <i>correlation</i> kualitas pelayanan GrabBike dan Go-ride di Kelurahan Rawa Terate	46
4.5.2. Nilai rata-rata dan nilai <i>correlation</i> kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate	47

4.5.3.	Analisis perbandingan kualitas pelayanan pada pengguna transportasi <i>online</i> GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.....	47
4.5.4.	Analisis perbandingan kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-ride di Kelurahan rawa Terate	49
4.6.	Hasil dan Pembahasan	50
4.7.	Temuan Hasil Penelitian	51
4.7.1.	Perbandingan kualitas pelayanan GrabBike dengan Go-Ride	51
4.7.2.	Perbandingan kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride	52
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1.	Simpulan.....	53
5.2.	Saran	53
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Selanjutnya	53
	DAFTAR REFERENSI	55
	LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	31
Tabel 3.3. Pengukuran Skala Likert	32
Tabel 4.1. Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2. Data Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3. Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4. Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.5. Data Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan (Rp/bln)	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike.....	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GoRide.....	45
Tabel 4.8. Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.9. Paired samples statistic.....	46
Tabel 4.10. Paired samples statistic.....	47
Tabel 4.11. Hasil Output SPSS Uji Beda Dua Rata-rata kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi online GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.....	48
Tabel 4.12. Hasil Output SPSS Uji Beda Dua Rata-rata kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi online GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1. Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan	3
Gambar 2. 1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2. 2. Kerangka Konseptual Penelitian.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2. Identitas Responden	63
Lampiran 3. Tabulasi Skor Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike	68
Lampiran 4. Tabulasi Skor Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Go-Ride	73
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan GrabBike	78
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kepuasan Pelanggan GrabBike	79
Lampiran 7. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan Go-Ride	80
Lampiran 8. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Go-Ride	81
Lampiran 9. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike	82
Lampiran 10. Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Go-Ride	83
Lampiran 11. Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan GrabBike dan Go-Ride	84
Lampiran 12. Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Nilai Correlation Kualitas Pelayanan GrabBike dan Go-Ride	84
Lampiran 13. Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Uji Beda Dua Rata-rata Kualitas Pelayanan GrabBike dan Go-Ride	85
Lampiran 14. Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Nilai Rata-rata Kepuasan Pelanggan GrabBike dan Go-Ride	85
Lampiran 15. Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Nilai Correlation Kepuasan Pelanggan GrabBike dan Go-Ride	86
Lampiran 16. Hasil Uji Pengolahan Data SPSS Uji Beda Dua Rata-rata Kepuasan Pelanggan GrabBike dan Go-Ride	86

	Halaman
Lampiran 17. Surat Keterangan Riset	87
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini perkembangan teknologi dan informasi mengalami pertumbuhan yang luar biasa yang tidak bisa dipungkiri bahwa setiap tahunnya teknologi tanpa disadari mengalami perubahan dan terus bertambah dan berkembang menjadi lebih baik lagi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sekarang telah dicapai benar-benar telah diakui dan memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan manusia di era serba modern saat ini. Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari tentunya sangat berpengaruh. Hal ini sering terjadi dari aktivitas yang dilakukan dengan teknologi informasi yang memudahkan suatu pekerjaan yang lebih cepat, mudah, dan menghemat waktu. Di zaman sekarang ini, transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas untuk menjalani aktivitasnya sehari-hari seperti bersekolah, bekerja, jalan-jalan dan lain-lainnya, karena dengan adanya transportasi masyarakat jadi lebih mudah untuk mencapai suatu tempat yang hendak dituju. Seperti yang diketahui bahwa pada umumnya transportasi ada tiga macam yaitu darat, laut dan udara. Transportasi darat terdiri dari mobil pribadi, motor, bus, kereta dan sepeda. Transportasi laut yakni ada kapal dan transportasi udara yaitu pesawat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Musdalifah & Noor (2019) menyatakan bahwa moda transportasi yang sering digunakan adalah sepeda motor, hal ini dikarenakan sepeda motor dapat digunakan untuk mengangkut orang atau barang dan memiliki biaya yang cukup terjangkau. Moda transportasi ini dikenal dengan nama ojek. Transportasi ojek itu sendiri dibagi menjadi dua yaitu transportasi ojek pangkalan dan transportasi ojek *online*. Seperti yang diketahui bahwa ojek pangkalan lebih sering menawarkan penumpangnya untuk memakai jasa mereka agar bisa membantu penumpang tersebut mencapai tujuan yang akan dituju. Dari segi harga biasanya ojek pangkalan masih melakukan aksi tawar menawar kepada calon penumpang. Sedangkan ojek *online* harus mematuhi aturan yang telah ditentukan dan memiliki kepastian dari segi harga, jarak

tempuh, pelayanan dan asuransi. Jika dibandingkan dari segi harga ojek *online* cenderung lebih terjangkau dibandingkan ojek pangkalan dan jika dilihat dari segi kualitas pelayanannya ojek *online* tersebut menawarkan pelayanan yang lebih seperti memberikan fasilitas yakni memberikan masker, penutup kepala, pembatas jarak antara pengemudi dengan penumpang.

Dengan adanya perkembangan teknologi pada saat ini khususnya internet, mulailah banyak bermunculan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yang memanfaatkan momentum dimana banyak yang membutuhkan transportasi yang nyaman, aman dan cepat. Transportasi *online* adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri. Transportasi *online* adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi).

Belakangan ini banyak masyarakat yang sebelumnya menggunakan transportasi umum kini beralih ke transportasi *online*. Semua kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh transportasi *online* menimbulkan kegaduhan antara jasa angkutan umum dan *online*. Saat ini di Indonesia telah ada beberapa penyedia aplikasi untuk memesan kendaraan yakni Grab dan Gojek, dimana yang sering dan banyak dipakai oleh masyarakat adalah GrabBike dan Go-Ride. Sebagai perusahaan yang sedang berkembang pesat saat ini, Grab dan Gojek seringkali meningkatkan pelayanan dengan cara memberikan promosi potongan harga atau biasa disebut diskon dengan menggunakan kode promo atau voucher jika konsumennya hendak melakukan layanan jasa transportasi melalui aplikasinya. Namun seiring berjalannya waktu Grab dan Gojek kini bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Pada masa pandemi ini Grab dan Gojek sudah menerapkan protokol kesehatan guna menghindari terjadinya peningkatan Covid-19. Para pengemudi maupun penumpang diwajibkan mematuhi protokol kesehatan tersebut yakni dengan memakai masker adalah salah satunya. Dapat dilihat dari Grab ia memberikan sekat pelindung antara pengemudi dan penumpangnya dan begitu juga dengan Gojek, namun Gojek memberikan pelanggannya untuk bisa memakai

atau menggunakan helm sendiri dari masing-masing penumpang agar menghindari penularan Covid-19.



Gambar 1. 1. Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan

(<https://databoks.katadata.co.id/>)

Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019 kuartal II/2020 mencatat, Grab dan Gojek menjadi layanan aplikasi transportasi *online* yang paling sering digunakan oleh masyarakat. Ada 21,3% responden yang mengaku sering menggunakan aplikasi Grab untuk bepergian. Sementara, 19,4% responden mengaku kerap menggunakan aplikasi Gojek saat hendak bepergian. Responden yang memilih layanan aplikasi transportasi *online* lainnya, seperti Anterin, Bonceng, Maxim, dan FastGo berkisar di rentang 0,1% - 0,3%. Adapun, 58,1% responden mengaku tak pernah menggunakan layanan aplikasi transportasi *online*.

Grab terus berkomitmen untuk meningkatkan keamanan pelayanannya di tengah pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, melalui berbagai langkah preventif. Prioritas utamanya adalah untuk memastikan keselamatan dan kesejahteraan. Untuk itu, Grab menyatakan bahwa berbagai layanan Grab Pengiriman Makanan, Pengiriman Barang, GrabMart dan Transportasi, akan tetap beroperasi untuk melayani penduduk DKI Jakarta dan Indonesia dengan tetap menyediakan layanan harian terpenting dengan cara yang paling aman. Grab akan

terus berupaya yang terbaik untuk melindungi kesejahteraan para mitra serta melindungi kesehatan dan keselamatan mereka. Grab sangat menganjurkan penumpangnya untuk menggunakan metoda pembayaran non-tunai (OVO) untuk meminimalkan kontak fisik. Selain itu penumpang Grab dianjurkan untuk selalu memakai masker saat mereka berada di luar rumah. Grab juga menyediakan masker dan hand sanitizer untuk mitra pengemudi GrabBike dan GrabCar. Grab juga menyiapkan stasiun desinfeksi dan pembersihan mobil di berbagai kota untuk menyanitasi GrabBike dan GrabCar. Grab telah meminta semua mitra pengiriman untuk mengenakan masker, menggunakan pembersih tangan yang disediakan oleh merchant, dan mematuhi langkah-langkah kesehatan dan keselamatan di tempat merchant. Riset yang dilakukan oleh Blackbox Research dan Toluna (2020) mengemukakan bahwa Grab menjadi merek paling diminati dengan kepuasan tertinggi di Indonesia. Riset yang berjudul *'Into the Light: Understanding What has Changed for the ASEAN Consumer During Covid-19'* tersebut dilakukan pada Juni 2020 terhadap 4.780 pelanggan di Asia Tenggara. Dari total responden tersebut, 799 di antaranya berasal dari Indonesia. Adapun riset tersebut fokus untuk menganalisis konsumsi masyarakat Asia Tenggara serta memberikan pandangan tentang pergeseran kebiasaan konsumen selama pandemi. Peralihan, penggunaan layanan digital di masa ini meningkat karena rumah menjadi pusat aktivitas masyarakat. Grab pun menjadi merek *e-commerce* nomor satu dengan tingkat kepuasan tertinggi di Indonesia dan nomor tiga di Asia Tenggara.

Berdasarkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Gojek pun tidak kalah jauh berbeda dari Grab. Selama pandemi, Gojek menjalankan berbagai inisiatif berkaitan dengan perlindungan penumpang maupun mitra pengemudi. Salah satunya adalah inisiatif Jaga Kebersihan, Kesehatan, dan Keamanan (J3K), yang menjadi standar protokol kesehatan untuk layanan Go-Ride dan GoCar. Menurut Chief Transport Officer Gojek (Raditya Wibowo) dalam inisiatif J3K, selama tahun 2020 Gojek telah memberikan lebih dari 4 juta masker, 1,3 juta liter hand sanitizer, 394 ribu sekat pelindung, serta 220 ribu liter cairan desinfektan, (Detikinet, 2021). Hal itu dilakukan untuk menjaga kesehatan, kebersihan, serta keamanan para pengguna dan mitra pengemudi. Inisiatif tersebut disambut baik oleh para mitra pengemudi. Mereka secara rutin mengunjungi Posko Aman J3K

yang tersebar di berbagai titik untuk mengecek suhu tubuh serta mendisinfeksi kendaraan. Berdasarkan data internal Gojek, rata-rata ada lebih dari 50 ribu kunjungan mitra pengemudi setiap harinya ke Posko Aman J3K. Para mitra pengemudi juga menjunjung kedisiplinan terhadap protokol kesehatan. Tercatat lebih dari 700 ribu order ditolak oleh mitra pengemudi karena penumpang tidak mengenakan masker. Gojek berkomitmen untuk terus menghadirkan berbagai inovasi baru untuk mendukung produktivitas sekaligus mengurangi kecemasan masyarakat yang masih harus hidup berdampingan dengan pandemi. Proses adaptasi terhadap situasi pandemi yang telah dilakukan oleh Gojek secara responsif dan komprehensif selama hampir satu tahun melalui rangkaian inovasi J3K ini juga akan dilanjutkan di tahun 2021. Berbagai inisiatif dari Gojek untuk memberikan perlindungan kesehatan di masa pandemi membuat pelanggan merasa tenang menggunakan layanan yang diberikan. Hal itu dibuktikan oleh riset Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI) tahun 2020. Hasil riset tersebut menunjukkan 88 persen pengguna Gojek yang menjadi responden menilai layanan Go-Ride dan GoCar sebagai layanan yang lebih aman, higienis, dan nyaman, jika dibandingkan dengan layanan atau produk serupa. Kepuasan pelanggan terhadap layanan Gojek juga terlihat dari banyaknya tip yang diberikan kepada mitra pengemudi. Hal itu menjadi cara pelanggan memberikan apresiasi kepada mitra pengemudi Gojek yang telah memberikan layanan yang baik. Inisiatif J3K Gojek mampu memenuhi kebutuhan masyarakat agar tetap aman dan nyaman saat bepergian.

Dari uraian permasalahan di atas, terlihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting untuk konsumen dalam menentukan pilihan pemakaian sebuah jasa. Tanpa adanya pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan, perusahaan transportasi *online* sulit untuk dapat mampu bersaing dalam perusahaan sejenis. Berdasarkan dengan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada konsumen GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

1.2. Perumusan Masalah

Dalam persaingan antara jasa Transportasi ojek *online*, Grab dan Gojek dituntut untuk konsisten dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, sehingga pelanggan puas, tertarik dan nyaman terhadap layanan yang telah diberikan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan pada konsumen GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate ?
2. Apakah terdapat perbedaan Kepuasan Pelanggan pada konsumen GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan Kualitas Pelayanan pada konsumen pengguna layanan transportasi *online* Grab Bike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.
2. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan Kepuasan Pelanggan pada konsumen pengguna layanan transportasi *online* Grab Bike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara umum, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diterima oleh peneliti di bangku perkuliahan serta memberikan pengalaman bagi peneliti di lapangan untuk melakukan penelitian secara ilmiah.

2. Bagi objek penelitian

Bertambahnya pengalaman dalam menggunakan layanan transportasi *online*, sehingga masyarakat dapat merasakan keuntungan dalam menggunakan aplikasi Grab dan Gojek.