

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Secara umum, penelitian diartikan sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu Radjab dan Andi Jam'an (2018:2). Metoda penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Metoda penelitian secara umum dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu Sugiyono (2018:2). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbandingan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, maka strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian komparatif.

Penelitian komparatif merupakan penelitian yang sifatnya membandingkan, yang dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan 2 (dua) atau lebih sifat-sifat dan fakta-fakta objek yang diteliti berdasarkan suatu kerangka pemikiran tertentu. Penelitian komparatif biasanya digunakan untuk membandingkan antara 2 (dua) kelompok atau lebih dalam suatu variabel tertentu. Penelitian komparatif digunakan karena sesuai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang bersifat membandingkan persamaan dan perbedaan.

Dengan strategi penelitian ini, dapat dibentuk suatu hipotesa yang berfungsi untuk menjelaskan lebih dalam lagi mengenai perbandingan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung sebagai sumber informasi yang dicari Sudaryana (2018:53). Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan dalam bentuk kuisisioner yaitu pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk memberi jawaban terhadap variabel-variabel yang diteliti dan disajikan dalam bentuk skala likert.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Menurut Sudaryana (2018:48) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu populasi umum dan populasi sasaran. Populasi umum dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Grab Bike dan Go-ride dan populasi sasaran dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan transportasi *online* Grab Bike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya belum bisa diketahui secara pasti.

3.2.2. *Sampling* dan sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2017:137) sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian. Untuk menentukan besarnya sampel dapat dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya atau representatif (mewakili).

Pemilihan pelanggan sebagai sampel atau responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sudaryana (2018:50) *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Adapun kriteria-kriteria responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Warga berdomisili di Kelurahan Rawa Terate yang berusia 17 tahun ke atas.
2. Warga berdomisili di Kelurahan Rawa Terate yang pernah menggunakan transportasi *online* yakni Grab Bike maupun Go-Ride minimal tiga kali dalam sebulan.
3. Warga berdomisili di Kelurahan Rawa Terate yang berpendidikan minimal SMA dan sederajat.
4. Para pengguna Grab Bike dan Go-Ride yang baru menggunakan jasa layanan transportasi selama 1 bulan terakhir khususnya para pekerja yang melakukan

perkerjaan secara WFO (*Work From Office*) atau sering melakukan aktivitas diluar rumah.

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.

Karena peneliti tidak mengetahui jumlah pasti populasi pelanggan GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate, maka peneliti menggunakan rumus untuk mencari jumlah sampel yang tepat dalam populasi tersebut, maka untuk menentukan jumlah anggota sampel (n) ditentukan dengan menggunakan rumus dari Rao Purba dengan jumlah populasi berukuran besar dan tidak diketahui, yaitu:

$$n = \frac{z^2}{4/(Moe)^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel (95% = 1,96)

Moe = *Margin of Error* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan 10%)

$$n = \frac{(1,96)^2}{4/(10\%)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diketahui jumlah sampel sebesar 96, maka dibulatkan menjadi 100 responden.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung sebagai sumber infoemasi yang dicari Sudaryana (2018:53-54). Data primer ini dikumpulkan untuk mendapatkan responden tentang perbandingan

kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan para pengguna Grab Bike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate yang diperoleh langsung oleh responden berdasarkan penyebaran kuesioner pada masyarakat di Kelurahan Rawa Terate.

2. Data sekunder

Menurut Sarwono (2018:205) data sekunder adalah data yang berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut ialah :

- (1) Data bentuk teks : dokumen, pengumuman , surat-surat dan spanduk
- (2) Data bentuk gambar : foto, animasi dan billboard
- (3) Data bentuk suara : hasil rekaman kaset
- (4) Kombinasi teks, gambar dan suara : film, video, iklan di televisi dll.

3.3.2. Metoda pengumpulan data

1. Pengumpulan data primer

Menurut Sarwono (2018:127-131) data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui sumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

Untuk mengumpulkan data primer diperlukan metoda yang disebut survei dan menggunakan instrumen tertentu. Survei bermanfaat dalam menyediakan cara-cara yang cepat, efisien dan tepat dalam menilai informasi dari responden. Secara prinsip ada dua teknik pengumpulan data primer, yaitu: pengumpulan data secara pasif dan pengumpulan data secara aktif. Perbedaan antara kedua teknik tersebut ialah: yang pertama meliputi observasi karakteristik-karakteristik elemen-elemen yang sedang dipelajari dilakukan oleh manusia atau mesin, sedangkan yang kedua meliputi pencarian responden yang dilakukan oleh manusia ataupun non-manusia.

Dalam metoda pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan cara pengumpulan

data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden. Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner (angket) merupakan instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penggunaan kuisisioner dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh perbandingan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pengguna GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

Data primer ini dikumpulkan untuk mendapatkan responden tentang perbandingan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pengguna GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate yang diperoleh langsung oleh responden berdasarkan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan dengan menggunakan media *Google Form*.

Tabel 3. 1. Indikator Kepuasan Pelanggan

No.	Indikator	Sub Indikator	No. Item
1	Kepuasan Konsumen Keseluruhan	1. Tingkat kepuasan menggunakan produk 2. Tingkat kepuasan pelayanan	1 2
2	Konfirmasi harapan	Kesesuaian produk dengan harapan konsumen	3
3	Minat Pembelian Ulang	Minat konsumen membeli kembali produk yang sama atau produk lainnya dengan merek yang sama	4
4	Kesediaan untuk Merekomendasi	Merekomendasikan produk kepada orang lain	5

Sumber : Tjiptono (2014)

Tabel 3. 2. Indikator Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Sub Indikator	No. Item
1	<i>Tangible</i>	1. Driver GrabBike/Go-Ride memberikan perlengkapan keamanan berkendara seperti helm dan masker untuk digunakan oleh pelanggan.	6
		2. Driver GrabBike/Go-Ride berpakaian rapi saat melakukan pelayanan.	7
		3. Driver GrabBike/Go-Ride menggunakan sepatu saat melakukan pelayanan.	8
		4. Penampilan Driver GrabBike/Go-Ride bersih.	9
		5. Jaket yang digunakan driver GrabBike/Go-Ride tidak berbau.	10
2	<i>Empathy</i>	1. Driver GrabBike/Go-Ride memberitahukan tentang penggunaan helm yang benar kepada pelanggan.	11
		2. Driver GrabBike/Go-Ride membantu pelanggan dalam mengangkat barang.	12
		3. Driver GrabBike/Go-Ride sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan.	13
3	<i>Reliability</i>	1. Driver GrabBike/Go-Ride memberikan layanan tepat waktu.	14
		2. Driver GrabBike/Go-Ride selalu tersedia pada saat dibutuhkan.	15
		3. Driver GrabBike/Go-Ride mengemudikan motor dengan menaati peraturan lalu lintas.	16
		4. GrabBike/Go-Ride mengenakan harga sesuai dengan tarif yang tertera diaplikasi Grab/Gojek.	17
		5. Driver GrabBike/Go-Ride mengantarkan pelanggan ketempat tujuan dengan akurat.	18
		6. GrabBike/Go-Ride memberikan layanan selama 24 jam.	19
4	<i>Responsive</i>	1. Driver GrabBike/Go-Ride mengkonfirmasi order pelanggan secara cepat dengan menghubungi pelanggan, untuk memastikan pesanan dan lokasi.	20
		2. Driver GrabBike/Go-Ride segera datang setelah menerima pesanan melalui aplikasi Grab/Gojek.	21
		3. Driver GrabBike/Go-Ride cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan.	22
5	<i>Assurance</i>	1. Driver GrabBike/Go-Ride telah terlatih dalam mengemudikan sepeda motor dengan baik.	23
		2. Driver GrabBike/Go-Ride mempunyai pengetahuan mengenai informasi jalan/alamat yang akan dituju.	24
		3. GrabBike/Go-Ride menyediakan layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi Grab/Gojek.	25

Sumber : Tjiptono (2014)

Skala Pengukuran

Instrumen pengukuran data dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert. Menurut Sudaryana (2018:54) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert responden dapat memilih jawaban dari variabel yang sudah dipecah menjadi bagian dari indikator variabel, masing-masing indikator variabel mempunyai instrumen yang dijadikan tolak ukur dalam pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 3. 3. Pengukuran Skala Likert

No.	Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Tidak Setuju (TS)	1

Sumber : Sudaryana (2018:54)

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>r$ tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid Ghazali (2016). Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner, apakah item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur Sugiyono (2017:123). Instrumen penelitian dikatakan valid untuk penelitian jika memiliki nilai validitas (r_{hitung}) lebih besar dari 0,30 (r_{kritis}). Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi Pearson antara skor item dengan skor total instrumen. Rumus koefisien korelasi Pearson yang biasa disebut dengan *Pearson Product Moment* Sugiyono (2017:125):

$$r_{hitung} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2) - (n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan :

- r_{hitung} = Koefisien korelasi antara variabel X dengan Y
- n = Jumlah responden
- X_i = Skor pernyataan setiap nomor
- Y_i = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

b. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu koesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$ Ghozali (2016).

2. Pengumpulan data sekunder

Menurut Sarwono (2018:121) data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder dapat diperoleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, seperti di perpustakaan, perusahaan-perusahaan, organisasi-organisasi perdagangan, biro pusat statistik, dan kantor-kantor pemerintah.

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh berasal dari dokumen-dokumen perusahaan. Untuk mengumpulkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi. Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang bersumber dari perusahaan atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini dan juga *website* serta jurnal.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu Sugiyono (2017:93). Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti yang tercantum pada Tabel 3.3.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2017:38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

a. Kualitas Pelayanan

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

Indikator Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2014:268) mencakup :

1. Berwujud (*Tangible*), indikator dalam dimensi ini yaitu kualitas kendaraan yang digunakan pengemudi transportasi *online*, kenyamanan dalam berkendara dengan alat perlindungan diri yang lengkap, kebersihan, dan kerapian seragam transportasi *online*.
2. Empati (*Empathy*), indikator dari dimensi ini yaitu bagaimana kemampuan pengemudi transportasi *online* dalam berkomunikasi, keramahan, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, dan sopan santun.
3. Keandalan (*Reliability*), indikator dalam dimensi ini adalah bagaimana kepercayaan pelanggan pada kualitas layanan, perusahaan transportasi *online* tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang, dan keakuratan pelayanan transportasi *online* terhadap pelanggan.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*), indikator dalam dimensi ini adalah apakah perusahaan transportasi *online* cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan, kejelasan informasi tentang tarif dan layanan, perusahaan transportasi *online* memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, dan inisiatif dalam memberikan keamanan serta kenyamanan kepada pelanggan.
5. Jaminan (*Assurance*), indikator dalam dimensi ini adalah ketepatan pelayanan transportasi *online*, keamanan dalam perjalanan, jaminan keselamatan, dan keyakinan pelanggan pada kualitas layanan transportasi *online*.

b. Kepuasan Pelanggan

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna

produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

Indikator Kepuasan Pelanggan menurut Tjiptono (2019:394-395) mencakup :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Konfirmasi harapan

Kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

3. Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan membeli produk yang sama lagi atau akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

4. Kesiediaan untuk merekomendasi

Untuk produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

3.5. Metoda Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:147) 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.

3.5.1. Pengolahan data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) ver.25.0. Hal ini dilakukan dengan harapan tidak ada terjadinya tingkat kesalahan yang besar. Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau output SPSS.

3.5.2. Metoda penyajian data

Hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat disajikan dalam bentuk tabel agar lebih rapi dan dapat dibaca dengan mudah dan cepat dipahami.

3.5.3. Analisis statistik data

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

1. Analisis Deskriptif

Statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Sugiyono (2018:232).

2. Analisis Uji Beda Dua Rata-rata

Berdasarkan parameter statistiknya 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 bisa mengetahui perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pelanggan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

Pengujian statistik ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

(1) Merumuskan H_0 dan H_1

$H_0: \mu = 0$: Tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara perbandingan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan

pelanggan pada pengguna transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

$H_1 : \mu \neq 0$: Terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara perbandingan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

(2) Menentukan *level of Significance*

$$\alpha = 5\%$$

(3) Mencari nilai t hitung dengan rumus

(4) Menghitung nilai rata-rata (\bar{X})

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

(5) Menentukan Simpangan Baku

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

(6) Kesimpulan

H_0 diterima apabila t hitung $<$ t tabel, berarti tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara perbandingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

H_0 ditolak apabila t hitung $>$ t tabel, berarti terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara perbandingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Grab

Grab adalah perusahaan teknologi Malaysia yang berbasis di Singapura yang menyediakan aplikasi untuk layanan transportasi umum, termasuk kendaraan roda dua dan empat. Grab atau sebelumnya dikenal dengan nama GrabTaxi, adalah perusahaan asal Singapura yang menyediakan layanan aplikasi penyedia transportasi dan melayani enam negara/wilayah di Asia Tenggara, yaitu Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Pendiri Grab adalah Anthony Tan dan rekannya Tan Hooi. Grab memecahkan beberapa tantangan transportasi utama dan mencapai kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. Sejak 2011 hingga 2017, Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu penyedia aplikasi transportasi *online* terkemuka di Indonesia.

Grab menciptakan berbagai layanan adalah karena masyarakat melihat transportasi *online* sebagai kebutuhan. Inilah sebabnya mengapa ia berkembang begitu cepat. Grabcar dan GrabBike Indonesia telah meningkat lebih dari 250 kali lipat sejak pertengahan 2015. Saat ini, layanan sewa mobil dan ojek *online* pribadi menjadi bagian besar dari keseluruhan bisnis Grab, yang juga mencakup layanan pemesanan taksi dan layanan pesan taksi. Grab memusatkan bisnisnya di Jakarta, dengan jumlah 11.204.714 juta penduduk Jakarta periode Juni 2021. Grab menawarkan layanan ojek, sewa mobil pribadi, dan layanan reservasi taksi online. Grab juga berencana untuk memperluas platform multi-layanannya ke lebih dari delapan kota besar dengan total populasi 38 juta di luar Jakarta. Indonesia adalah negara terpadat keempat dengan total populasi 272.229.372 juta periode juni. Grab menawarkan pilihan layanan berbagi perjalanan terbesar di sebagian besar pasar Asia Tenggara, dengan lebih dari 17 juta unduhan dan 320.000 pengemudi di 30 kota di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, dan Vietnam.

Lokasi kantor Grab di Jalan Bendungan Hilir No. 114A, Rw. 6, Bendungan Hilir, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 10210.

4.1.2. Gojek

Pada 13 Oktober 2010, GOJEK resmi berdiri dengan 20 driver. Saat itu, pihaknya masih mengandalkan call center untuk menghubungkan penumpang dengan tukang ojek. Pada pertengahan tahun 2014, Nadiem Makarim mulai menerima tawaran investasi, dan akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan iOS pada tahun 2015 untuk menggantikan sistem pemesanan yaitu GOJEK melalui call center. Aplikasi ini membuat Gojek semakin dikenal masyarakat luas. Selain fungsi ojek online yang berorientasi penumpang (Go Ride), Gojek mulai mengembangkan berbagai metode pemesana seperti fungsi taksi *online* (Go Car), layanan pesan antar (Go Box), fungsi restoran *online* (Go Food) , dll.

Pada Januari 2017, pengemudi Blue Bird sudah bisa menerima pesanan layanan Gocar GOJEK. Dibulan Maret 2017, kedua perusahaan memperkuat kerja sama dengan peluncuran fitur GOBlue Bird. Dengan fitur ini, pengguna dapat memesan taksi Bluebird langsung di aplikasi dan tidak akan mendapatkan mitra pengemudi lain seperti melalui GOCAR. Di Singapura juga bekerjasama dengan perusahaan jasa taksi lokal bernama TransCab. Pada 24 Mei 2018, Gojek Indonesia secara resmi mengumumkan kepada publik kepastian ekspansi perusahaannya ke 4 negara di Asia Tenggara, yaitu Thailand, Vietnam, Filipina, dan Singapura. Untuk menyukseskan rencana ini, Gojek menyiapkan dana Rp. 7,1 triliun rupiah. Terakhir, pada akhir Juni 2018, Gojek Indonesia resmi meluncurkan GoViet di Vietnam dan GET di Thailand. Sementara itu, ekspansi ke Singapura resmi dimulai pada Januari 2019. Namun di Singapura, mengingat pemerintah setempat tidak mengizinkan penggunaan sepeda motor sebagai transportasi umum, Gojek tidak menyediakan layanan GoRide. Oleh karena itu, pengembangan GOCAR di Singapura jauh lebih penting daripada di Indonesia.

Lokasi kantor GoJek Pasar Raya Blok M Gedung B Lt. 6, Jalan Iskandarsyah II No.7, RW.2, Melawai, Kebayoran Baru, RT.3/RW.1, Melawai, Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160.

4.2. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah konsumen GrabBike dan Go-Ride yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* pada satu bulan terakhir minimal tiga kali. Penelitian ini menggunakan teknik

Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Penyajian data terkait identitas responden untuk memberikan gambaran mengenai keadaan responden disajikan dalam tabel. Deskripsi responden ini memberikan gambaran mengenai responden yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini pengambilan data menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate yang berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil dari penelitian 100 responden yang telah mengisi kuesioner dapat dilihat mengenai karakteristik responden tersebut :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil perhitungan kuesioner mengenai responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 4.1. dibawah ini:

Tabel 4. 1. Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	19	19
Perempuan	81	81
Total	100	100

Sumber: Data diolah (2021)

Dalam penelitian ini, jumlah dari responden yang berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate adalah perempuan sedangkan minoritas pengguna GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate adalah laki-laki.

2. Berdasarkan usia

Hasil perhitungan kuesioner mengenai responden berdasarkan usia, dapat dilihat pada tabel 4.2. dibawah ini:

Tabel 4. 2. Data Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
17-25 tahun	83	83
25-35 tahun	12	12
35-45 tahun	4	4
>45 tahun	1	1
Total	100	100

Sumber: Data diolah (2021)

Dalam penelitian ini terdapat beberapa golongan usia untuk target pengisian kuesioner. Pada tabel ini menunjukkan bahwa yang paling banyak menggunakan jasa layanan transportasi GrabBike dan Go-Ride berada pada rentang usia 17-25 tahun dan yang paling sedikit berada pada rentang umur > 45 tahun.

3. Berdasarkan Pendidikan

Hasil perhitungan kuesioner mengenai responden berdasarkan Pendidikan, dapat dilihat pada tabel 4.3. dibawah ini:

Tabel 4. 3. Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMA/ sederajat	77	77
Diploma	8	8
Sarjana	15	15
Pascasarjana	0	0
Total	100	100

Sumber: Data diolah (2021)

Dapat disimpulkan pada tabel 4.3. bahwa mayoritas pendidikan yang dimiliki pengguna GrabBike dan Go-ride di Kelurahan Rawa Terate adalah SMA/Sederajat.

4. Berdasarkan pekerjaan

Hasil perhitungan kuesioner mengenai responden berdasarkan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 4.4. dibawah ini:

Tabel 4. 4. Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	48	48
Karyawan swasta	40	40
PNS/ANS	1	1
Wiraswasta	8	8
Ibu rumah tangga	2	2
lainnya	1	1
Total	100	100

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate adalah Pelajar/Mahasiswa. Hal ini sejalan dengan hasil data responden berdasarkan usianya yang dimana mayoritasnya berusia 17-25 tahun.

5. Berdasarkan pendapatan (Rp/bln)

Hasil perhitungan kuesioner mengenai responden berdasarkan pendapatan (Rp/bln), dapat dilihat pada tabel 4.5. dibawah ini:

Tabel 4. 5. Data Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan (Rp/bln)

Pendapatan (Rp/bln)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 1.500.000 – 5.000.000	91	91
>5.000.000	9	9
Total	100	100

Sumber: Data diolah (2021)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate berdasarkan pendapatan (Rp/bln) adalah <1.500.000 – 5.000.000 dibandingkan dengan responden yang berpendapatan >5.000.000.

4.3. Deskripsi Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan skala *likert* oleh responden yang sudah pernah menggunakan jasa layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate yang terkumpul sebanyak 100 responden. Adapun variabel penelitian yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan GrabBike

Hasil dari variable Kualitas Pelayanan GrabBike diukur dengan 100 responden dan 20 (dua puluh) pernyataan dengan skala skor 1 sampai 5 yang diajukan kepada 100 responden, diperoleh jumlah kriterium (bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi) yaitu $20 \times 100 \times 5 = 10.000$.

Jumlah skor hasil pengumpulan data adalah 8115. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan GrabBike menurut 100 responden adalah $8115 : 10000 = 81,51\%$ dari kriteria yang ditetapkan.

4.3.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan GrabBike

Hasil dari variable Kepuasan Pelanggan GrabBike diukur dengan 100 responden dan 5 (lima) pernyataan dengan skala skor 1 sampai 5 yang diajukan kepada 100 responden, diperoleh jumlah kriterium (bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi) yaitu $5 \times 100 \times 5 = 2500$.

Jumlah skor hasil pengumpulan data adalah 2054. Dengan demikian, Kepuasan Pelanggan GrabBike menurut 100 responden adalah $2054 : 2500 = 82,16\%$ dari kriteria yang ditetapkan.

4.3.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Go-Ride

Hasil dari variable Kualitas Pelayanan GrabBike diukur dengan 100 responden dan 20 (dua puluh) pernyataan dengan skala skor 1 sampai 5 yang diajukan kepada 100 responden, diperoleh jumlah kriterium (bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi) yaitu $20 \times 100 \times 5 = 10.000$.

Jumlah skor hasil pengumpulan data adalah 8188. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan GrabBike menurut 100 responden adalah $8188 : 10000 = 81,88\%$ dari kriteria yang ditetapkan.

4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan Go-Ride

Hasil dari variable Kepuasan Pelanggan GrabBike diukur dengan 100 responden dan 5 (lima) pernyataan dengan skala skor 1 sampai 5 yang diajukan kepada 100 responden, diperoleh jumlah kriterium (bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi) yaitu $5 \times 100 \times 5 = 2500$.

Jumlah skor hasil pengumpulan data adalah 2102. Dengan demikian, Kepuasan Pelanggan GrabBike menurut 100 responden adalah $2102 : 2500 = 84,08\%$ dari kriteria yang ditetapkan.

4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan dari pengisian kuesioner dengan skala *likert*, penyebaran data menggunakan *google form*. Data disajikan dalam data mentah kemudian diproses dengan menggunakan metoda statistik deskriptif. Adapun juga data yang diproses menggunakan frekuensi dan perolehan skor.

4.4.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui keakuratan data valid atau tidaknya suatu kuesioner untuk memudahkan dalam proses perhitungan analisis data tersebut. Dalam penelitian ini data yang diolah menggunakan program SPSS versi 26.0.

Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan GrabBike

Variabel	Dimensi	No. Item	r_{kritis}	r_{hitung}	Keterangan
Kualitas Pelayanan pengguna GrabBike	<i>Tangible</i>	KL_GB1	0,30	0,675	Valid
		KL_GB2	0,30	0,728	Valid
		KL_GB3	0,30	0,664	Valid
		KL_GB4	0,30	0,688	Valid
		KL_GB5	0,30	0,685	Valid
	<i>Empathy</i>	KL_GB6	0,30	0,690	Valid
		KL_GB7	0,30	0,749	Valid
		KL_GB8	0,30	0,794	Valid
	<i>Realibility</i>	KL_GB9	0,30	0,764	Valid
		KL_GB10	0,30	0,773	Valid
		KL_GB11	0,30	0,767	Valid
		KL_GB12	0,30	0,686	Valid
		KL_GB13	0,30	0,722	Valid
		KL_GB14	0,30	0,649	Valid
	<i>Responsive</i>	KL_GB15	0,30	0,764	Valid
		KL_GB16	0,30	0,734	Valid
		KL_GB17	0,30	0,707	Valid
	<i>Assurance</i>	KL_GB18	0,30	0,765	Valid
		KL_GB19	0,30	0,774	Valid
		KL_GB20	0,30	0,726	Valid
Kepuasan Pelanggan pengguna GrabBike		KP_GB1	0,30	0,843	Valid
		KP_GB2	0,30	0,843	Valid
		KP_GB3	0,30	0,791	Valid
		KP_GB4	0,30	0,865	Valid
		KP_GB5	0,30	0,824	Valid

Sumber: Output SPSS (2021)

Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Go-Ride

Variabel	Dimensi	No. Item	r_{kritis}	r_{hitung}	Keterangan
Kualitas Pelayanan pengguna Go-Ride	<i>Tangible</i>	KL_GR1	0,30	0,669	Valid
		KL_GR2	0,30	0,758	Valid
		KL_GR3	0,30	0,612	Valid
		KL_GR4	0,30	0,796	Valid
		KL_GR5	0,30	0,603	Valid
	<i>Empathy</i>	KL_GR6	0,30	0,677	Valid
		KL_GR7	0,30	0,705	Valid
		KL_GR8	0,30	0,827	Valid
	<i>Realibility</i>	KL_GR9	0,30	0,799	Valid
		KL_GR10	0,30	0,751	Valid
		KL_GR11	0,30	0,780	Valid
		KL_GR12	0,30	0,717	Valid
		KL_GR13	0,30	0,738	Valid
		KL_GR14	0,30	0,787	Valid
	<i>Responsive</i>	KL_GR15	0,30	0,792	Valid
		KL_GR16	0,30	0,767	Valid
		KL_GR17	0,30	0,738	Valid
	<i>Assurance</i>	KL_GR18	0,30	0,795	Valid
		KL_GR19	0,30	0,755	Valid
		KL_GR20	0,30	0,687	Valid
Kepuasan Pelanggan pengguna Go-Ride		KP_GR1	0,30	0,844	Valid
		KP_GR2	0,30	0,837	Valid
		KP_GR3	0,30	0,848	Valid
		KP_GR4	0,30	0,841	Valid
		KP_GR5	0,30	0,854	Valid

Sumber: Output SPSS (2021)

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate 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

Setelah dilakukan uji validitas dan telah diketahui hasil dari seluruh item pernyataan sudah dianggap valid, maka uji statistik selanjutnya adalah uji reliabilitas yang berfungsi untuk mengetahui konsistensi dan kehandalan dari

setiap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Ditentukan dengan instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha* sebesar 0,60 atau lebih. Hasil *cronbach's alpha* diperoleh menggunakan bantuan program SPSS versi 26.0.

Tabel 4. 8. Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanan GrabBike	0,952	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan GrabBike	0,890	0,60	Reliabel

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanan Go-Ride	0,965	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan Go-Ride	0,900	0,60	Reliabel

Sumber : Output SPSS (2021)

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.

4.5. Analisis Statistik Data

4.5.1. Nilai rata-rata kualitas pelayanan GrabBike dan Go-ride di Kelurahan Rawa Terate

Dalam penelitian ini nilai rata-rata kualitas pelayanan GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 9. Paired samples statistic

Variabel	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
KL_GB	81,15	100	11,383	1,138
KL_GR	81,88	100	10,956	1,096

Sumber : Output SPSS (2021)

Berdasarkan hasil dari *paired samples statistic* nilai mean kualitas pelayanan oleh GrabBike sebesar 81,15 dan lebih kecil dari kualitas pelayanan Go-Ride sebesar 81,88, maka menunjukkan bahwa terdapat perbedaan .

4.5.2. Nilai rata-rata kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate

Dalam penelitian ini nilai rata-rata kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 10. Paired samples statistic

Variabel	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
KP_GB	20,54	100	3,138	0,314
KP_GR	21,02	100	2,920	0,292

Sumber : Output SPSS (2021)

Berdasarkan hasil dari *paired samples statistic* nilai mean kepuasan pelanggan oleh GrabBike sebesar 20,54 dan lebih kecil dari kepuasan pelanggan Go-Ride sebesar 21,02, maka menunjukkan bahwa terdapat perbedaan .

4.5.3. Analisis perbandingan kualitas pelayanan pada pengguna transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate

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 26.0. 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. 26.0 adalah data yang bersumberkan dari kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate.

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

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

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	TotKL_GB - TotKL_GR	-0,730	5.623	0,562	-1,846	0,386	-1,298	99	0,197

Sumber : Output SPSS (2021)

Hipotesis yang diajukan adalah :

Ho : $\mu_1 = \mu_2$ (tidak terdapat signifikan rata-rata perbedaan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate)

H1 : $\mu_1 \neq \mu_2$ (terdapat signifikan rata-rata perbedaan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate)

Ho diterima, H1 ditolak jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$

Ho ditolak, H1 diterima jika $t_{hitung} < -t(\alpha/2;n-2)$ atau $t_{hitung} > t(\alpha/2;n-2)$

Perhitungan t_{tabel} adalah :

α = 5% untuk $n < 30$

$t_{tabel} = t(\alpha/2;100-2)$

$= t(0,025,100-2)$

$= t(0,025;98)$

$= 1,984$

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis beda dua rata-rata, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-1,298$ dan nilai t_{tabel} sebesar $1,984$. Dengan demikian nilai $t_{hitung} <$ nilai t_{tabel} ($-1,298 < 1,984$) atau nilai $sig > 0,05$ yaitu $0,197 > 0,05$, sehingga hipotesis menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate diterima.

4.5.4. Analisis perbandingan kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-ride di Kelurahan rawa Terate

Untuk mengetahui perbedaan rata-rata yang signifikan antara kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate. Maka akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan pengujian hipotesis statistik beda dua rata-rata dua arah (t_{hitung}) seperti terlihat pada hasil berikut :

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

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	TotKP_GB - TotKP_GR	-0,480	2,263	0,226	-0,929	-0,031	-2,121	99	0,036

Sumber : Output SPSS (2021)

Hipotesis yang diajukan adalah :

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

H1 : $\mu_1 \neq \mu_2$ (terdapat signifikan rata-rata perbedaan antara kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate)

Ho diterima, H1 ditolak jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$

Ho ditolak, H1 diterima jika $t_{hitung} < -t(\alpha/2;n-2)$ atau $t_{hitung} > t(\alpha/2;n-2)$

Perhitungan t_{tabel} adalah :

$\alpha = 5\%$ untuk $n < 30$

$t_{tabel} = t(\alpha/2;100-2)$

$= t(0,025,100-2)$

$= t(0,025;98)$

$= 1,984$

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis tentang beda dua rata-rata, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,121 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Dengan demikian nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} (-2,121 > 1,984) atau nilai $sig <$ 0,05 yaitu $0,036 <$ 0,05, sehingga hipotesis menyatakan bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara perbandingan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate ditolak.

4.6. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang didapat dengan melakukan penyebaran kuesioner pada 100 responden dan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 26.0, serta hasil analisis uji beda dua rata-rata menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate dan terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate. Berikut adalah uraian selengkapnya mengenai perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate. Hal ini diperkuat oleh penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh 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* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate, namun perbedaan tersebut tidak signifikan (nyata). Meskipun Go-Ride memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 81,88 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 empati (*empathy*) GrabBike dan Go-Ride, contohnya seperti, driver sopan dan ramah, driver membantu pelanggan dalam mengangkat barang, memberikan pelayanan sesuai etika dan profesi, dan tidak

membedakan pelayanan kepada pelanggan. Dari segi keandalan (*reliability*) GrabBike dan Go-Ride contohnya seperti, driver cermat dan tanggap, 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*) GrabBike dan Go-Ride contohnya seperti, driver segera datang setelah menerima pesanan, driver segera mengkonfirmasi pesanan, driver cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan. Dari segi jaminan (*assurance*) GrabBike dan Go-Ride 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.

Selain itu penelitian juga menemukan adanya perbedaan antara kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride, namun perbedaan tersebut tidak signifikan (nyata). Go-Ride memiliki nilai rata-rata lebih tinggi sedikit yaitu sebesar 21,02 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada Kepuasan pelanggan Go-Ride lebih tinggi di bandingkan GrabBike. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perilaku konsumen setelah menggunakan GrabBike dan Go-Ride contohnya, seperti konsumen tersebut menggunakan kembali GrabBike dan Go-Ride di lain waktu, konsumen tersebut menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan GrabBike dan Go-Ride, dan kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak GrabBike dan Go-Ride.

4.7. Temuan Hasil Penelitian

4.7.1. Perbandingan kualitas pelayanan GrabBike dengan Go-Ride

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate dengan nilai signifikansi $0.197 > 0.05$ (taraf signifikansi). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara kualitas pelayanan GrabBike dan Go-Ride, hal ini mungkin saja terjadi dikarenakan pelanggan yang sudah sangat percaya bahwa kualitas pelayanan GrabBike dan Go-Ride tidak mengecewakan para pelanggannya.

Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilla & Amalia (2019) penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif langsung terhadap jasa transportasi *online*, selain itu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga memiliki efek positif langsung pada loyalitas pelanggan jasa transportasi *online*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga tingkat kepercayaan pelanggan dalam memakai jasa transportasi *online*.

4.7.2. Perbandingan kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan pada pengguna layanan transportasi *online* GrabBike dan Go-Ride di Kelurahan Rawa Terate dengan nilai signifikansi $0.036 < 0.05$ (taraf signifikansi). Hasil ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pelanggan GrabBike dan Go-Ride, hal ini mungkin saja terjadi dikarenakan sebagian pelanggan masih merasa belum puas akan layanan yang diberikan oleh Grab dan Gojek sehingga mereka merasa kecewa telah memakai jasa layanan Grab dan Gojek.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh PUTRI (2020) penelitian menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan Go-Ride dan kepuasan pelanggan Grabbike di Sumatera Selatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat layanan yang diberikan oleh Grab dan Gojek maka semakin rendah tingkat kekecewaan pelanggan dalam memakai jasa transportasi *online*, sehingga pelanggan akan merasa puas atas layanan yang telah di berikan oleh Grab dan Gojek.