

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB

(Studi Pada Ojek Online Grab Di Lamongan)

*(QUALITY ANALYSIS OF SERVICES ON CUSTOMER
SATISFACTION ONLINE GRAN TRANSPORTATION SERVICES
(Study on Ojek Online Grab in Lamongan))*

Toyib Saifudin¹

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Lamongan

Email: Rtoyibsaifudin@gmail.com

** Correspondence*

Website:

<https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma>

Kata Kunci:

*kualitas pelayanan,
kepuasan pelanggan,
Grab*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui indikator-indikator apakah yang dominan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi ojek online grab dilamongan. Metode penelitian riset keputusan dan penelitian lapangan. Populasi adalah jumlah pelanggan yang berada di wilayah kecamatan kota lamongan pada tahun 2018 sebanyak 68.729 jiwa. Untuk menentukan sampel dengan memakai rumus Solvin sehingga terdapat 100 responden. Metode analisis data : kuantitatif yaitu suatu metode yang melakukan pengolahan data dengan menggunakan software SPSS sebagai alat menganalisa. Persamaan regresi yang diperoleh pada taraf kesalahan (α) = 5%. Sehingga dapat diketahui bahwa Indikator bukti fisik, keandalan, empati dan jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil uji f (simultan) diperoleh nilai sebesar $f_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $53,458 > 2,31$. Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Indikator yang paling dominan dalam

kualitas pelayanan adalah empati, dengan kontribusi sebesar 0,740% sisanya 0,260% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keywords : *Bservice quality, customer satisfaction, Grab*

Abstract(12 pt)

*This study aims to analyze the quality of service to customer satisfaction and to find out what are the dominant indicators of service to customer satisfaction in online ojek grab transportation services. Decision research research methods and field research. The population is the number of customers in the sub-district of Lamongan city in 2018 of 68,729 people. To determine the sample using the Solvin formula so that there are 100 respondents. Data analysis method: quantitative, which is a method that performs data processing using SPSS software as an analysis tool. The regression equation obtained at the error level (α) = 5%. So it can be seen that the indicators of physical evidence, reliability, empathy and guarantees partially have a significant effect on customer satisfaction while responsiveness does not significantly influence customer satisfaction. While the results of the *f* test (simultaneous) obtained a value of $f_{count} > t$ table that is $53.458 > 2.31$. Which states that the quality of service on indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously affect customer satisfaction. The most dominant indicator in service quality is empathy, with a contribution of 0.740% and the remaining 0.260% is influenced by other variables not examined in this study.*

DAFTAR PUSTAKA

- Ahie, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Benua Mas Pontianak. *Ekonomi STIEP*, IV(1), 27-34.
- Alfiah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, I(2), 126-136.
- Bustam, Syamsu, N., Nurfajriani, Izmalinda, & Retno, T. (2017). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). *Imiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)*, 9-16.

- Dedi Eka Putra, B. R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Axana Hotel Padang. *Matua, VII*(1), 61-72.
- Haslinda, & M, J. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 1-21.
- Indonesia, K. D. (2018, Desember 5). *Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Lamongan*. Retrieved November 5, 2019, from wikipedia: <https://id.wikipedia.org>
- Irawan, R., Wijaya, D., Dewi, I. K., Prana, I., & Marti, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt Lintas Timur Sejahtera Jakarta Utara. *AKRAB JUARA, IV*(2), 198-215.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *of Business Administration, I*(2), 232-243.
- Muhammad Isa, S. M., H. Aswadi Lubis, S. M., & Marliana Caniago, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Ekonomi & Ekonomi Syariah, II*(2), 164-181.
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Administrasi Bisnis*, 39-46.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado. *EMBA, VII*(1), 301-310.
- Rivai P, A. K., Suneni, & Febrilia, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Riset Manajemen Sains Indonesia, 10*(1), 204-225.
- Sartika, D., & Djawa, S. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Fly Wings Luwuk. *EMOR, II*(1), 17-32.
- Soromi, R. K., Pelleng, F. A., & Kalangi, J. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Administrasi Bisnis, IX*(1), 19-27.
- Sudrajad JS, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT Ramajaya Copier. *of Applied Business Administration, III*(1), 119-131.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.

Samudro, yaskun, & Safa'atillah

Tri, U. W. (2017). SKRIPSI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*, 1-116.