

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 20/23
FAKULTAS EKONOMI 20/09

**ANALISIS PENGARUH *E SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI GOJEK PADA
MAHASISWA DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

ROBBY HARTAWAN

01011381924177

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**ANALISIS PENGARUH E SERVICE QUALITY TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI GOJEK PADA MAHASISWA DI
KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Robby Hartawan

NIM : 01011381924177

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing



Tanggal : 03 Juli 2023

Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si

NIP. 197205292006042001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH *E SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN APLIKASI GOJEK PADA MAHASISWA DI KOTA
PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Robby Hartawan
NIM : 01011381924177
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 17 Juni 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, Juli 2023

Pembimbing

Penguji



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si
NIP. 197205292006042001



Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si
NIP. 198802282019032018

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Robby Hartawan

NIM : 01011381924177

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH *E SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN APLIKASI GOJEK PADA MAHASISWA DI KOTA
PALEMBANG**

Pembimbing : Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si

Penguji : Hera Febria Mavilinda, S.E.,M.Si

Tanggal Ujian : 17 Juli 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.



Palembang, Juli 2023

Robby Hartawan

NIM. 01011381924177

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ kelemahanmu itu membuatmu menjadi seperti dirimu yang sekarang. Jadi percayalah pada usahamu sejauh ini. Jangan takut membuat kesalahan.

Jangan mencemaskan pandangan orang lain atau pendapat mereka tentangmu. Kau ingin tahu sebuah rahasia? Bukan pandangan orang lain tentangmu yang membentuk dirimu. Pandanganmu sendirilah yang membentuk dirimu ”

(Dr. romantic)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Orang tua**
- ❖ Keluarga**
- ❖ Teman Seperjuangan**
- ❖ Almamater**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Robby Hartawan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 11 Desember 2001
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orang Tua) : Jl. Kapt. Anwar arsyad Ir. Famili 4 No. 1529
Alamat E-mail : roby01hartawan@gmail.com



Pendidikan Formal :

- Taman Kanak-Kanak : TK Merpati Pos
- Sekolah Dasar : SDN 24 Palembang
- Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 33 Palembang
- Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 11 Palembang

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dan terima kasih dari hati yang terdalam saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya saya diberi kesempatan untuk dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir nanti. Pada skripsi ini penulis mengambil judul “Analisis Pengaruh *E Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e service quality* terhadap loyalitas konsumen aplikasi gojek pada mahasiswa di kota Palembang. Skripsi ini saya buat dengan tujuan untuk tugas akhir saya, dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi saya, tempat penelitian, dan orang lain.

Skripsi ini mungkin masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan, sebagai penulis saya haturkan permohonan maaf dan dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2023



Robby Hartawan
NIM. 01011381924177

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan yang maha esa Allah SWT atas rahmat dan nikmat yang telah diberikan kepada penulis.
2. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa untuk kesuksesan dan keberhasilan penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Annis Saggaf, M.S.C.E., selaku Rektor Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
5. Bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Fida Muthia, S.E., M.SC. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama perkuliahan.
8. Ibu Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.SI., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Ibu Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si., selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk datang menguji dan memberikan saran dalam perbaikan skripsi.
10. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
11. Seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, yang telah membantu saya selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman Manajemen Angkatan 2019 dan teman-teman konsentrasi Manajemen pemasaran, yang telah memberikan informasi, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman saya “skripsi joss joss” oman, mahesa, nara, ilham, yang telah membantu dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman saya “ bismillah semester ini lulus” dika, asrul, ziza, dilak, yang telah terima kasih sudah membantu dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Terima kasih juga untuk semua para teman-teman dan para pihak yang turut serta membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang mungkin belum bisa saya sebutkan namanya.

Palembang, Juli 2023



Robby Hartawan
NIM. 01011381924177

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *E SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI GOJEK PADA MAHASISWA DI KOTA PALEMBANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *e service quality* terhadap loyalitas konsumen aplikasi gojek pada mahasiswa di kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di kota Palembang yang menggunakan Gojek lebih dari 1 kali dengan menggunakan sampel yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini didapat melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa *e service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen aplikasi Gojek pada mahasiswa di kota Palembang.

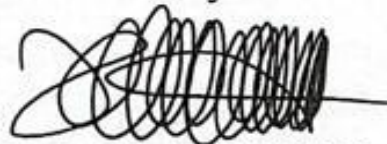
Kata Kunci : *E Service Quality*, Loyalitas Konsumen

Pembimbing



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si
NIP. 197205292006042001

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

ABSTRACT

***ANALYSIS OF EFFECT OF E SERVICE QUALITY ON
GOJEK APPLICATION CONSUMER LOYALTY TO
STUDENTS IN THE CITY OF PALEMBANG***

This study aims to determine and analyze the effect of service quality towards consumer loyalty of the gojek application to students in the city of Palembang. Population in this study were students in the city of Palembang who used Gojek more than once using a sample of 100 respondents. Data collection method used in this study was obtained through a questionnaire. The data analysis technique used is multiple regression analysis. Based on the results of the analysis concluded that service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty in the Gojek application for students in the city of Palembang.

Kata Kunci : E Service Quality, customer loyalty

Advisor



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si
NIP. 197205292006042001

Head of Manajemen Departmen



Dr. M. Ichsan Hadjiri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Robby Hartawan
NIM : 01011381924177
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH *E SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN APLIKASI
GOJEK PADA MAHASISWA DI KOTA PALEMBANG

Telah kami periksa cara penulisan, grammar, maupun susunan tenses-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si
NIP. 197205292006042001

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	2
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	3
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	4
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	5
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	6
KATA PENGANTAR.....	7
UCAPAN TERIMA KASIH	8
ABSTRAK	10
ABSTRACT	11
LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK.....	12
DAFTAR ISI.....	13
DAFTAR TABEL	17
DAFTAR GAMBAR.....	18
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II	9
2.1 Studi Kepustakaan.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Jasa.....	9
2.1.3 <i>E Service Quality</i>	11
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka pemikiran	24

2.4	Hipotesis Penelitian.....	25
2.4.1	Pengaruh dimensi efisiensi terhadap loyalitas konsumen.....	25
2.4.2	Pengaruh dimensi ketersediaan sistem terhadap loyalitas konsumen 25	
2.4.3	Pengaruh dimensi pemenuhan terhadap loyalitas konsumen.....	26
2.4.4	Pengaruh dimensi privasi terhadap loyalitas konsumen.....	26
2.4.5	Pengaruh dimensi ketanggapan terhadap loyalitas konsumen.....	27
2.4.6	Pengaruh dimensi kompensasi terhadap loyalitas konsumen.....	27
2.4.7	Pengaruh dimensi kontak terhadap loyalitas konsumen.....	27
2.4.8	Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap loyalitas konsumen.....	28
BAB III	29
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2	Rancangan Penelitian.....	29
3.2.1	Jenis Data.....	29
3.2.2	Sumber Data.....	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1	Kuesioner / Angket.....	30
3.3.2	Riset Pustaka.....	30
3.4	Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	31
3.5	Uji Instrumen.....	33
3.5.1	Uji Validitas.....	33
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.6	Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1	Uji Koefisien Korelasi.....	34
3.6.2	Uji Koefisien Determinasi.....	35
3.6.3	Uji t.....	35
3.6.4	Uji F Simultan.....	36
3.6.5	Analisis Regresi Berganda.....	37
3.6.6	Definisi Operasional Variabel.....	38
BAB IV	42

4.1	Profil Objek Penelitian	42
4.1.1	Deskripsi Gojek	42
4.1.2	Visi dan Misi Go-Jek	43
4.1.3	Logo Gojek	44
4.1.4	Struktur Organisasi	44
4.2	Hasil Analisis Data	45
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pemasukan	46
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Dalam Seminggu	46
4.2.5	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Efisiensi (X1)	47
4.2.6	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Ketersediaan Sistem (X2).....	48
4.2.7	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Pemenuhan (X3)	50
4.2.8	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Privasi(X4).....	52
4.2.9	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Ketanggapan (X5).....	53
4.2.10	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kompensasi (X6) ...	55
4.2.11	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kompensasi (X7)	57
4.2.12	Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	59
4.3	Uji Instrumen.....	61
4.3.1	Uji Validitas.....	61
4.3.2	Uji Reliabilitas	64
4.4	Analisis Data	65
4.4.1	Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R ²).....	65
4.4.2	Uji t	66
4.5	Pembahasan	71
4.5.1	Analisis Pengaruh Dimensi Efisiensi Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang.....	71
4.5.2	Analisis Pengaruh Dimensi Ketersediaan Sistem Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang ..	72
4.5.3	Analisis Pengaruh Dimensi Pemenuhan Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang ..	73

4.5.4	Analisis Pengaruh Dimensi Privasi Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang.....	73
4.5.5	Analisis Pengaruh Dimensi Ketanggapan Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang ..	74
4.5.6	Analisis Pengaruh Dimensi Kompensasi Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang ..	75
4.5.7	Analisis Pengaruh Dimensi Kontak Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang.....	76
4.5.8	Analisis Pengaruh <i>E Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang.....	76
BAB V	79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hubungan Antarvariabel	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pemasukan	45
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Dalam Seminggu...46	
Tabel 4.5 Distribusi Variabel Efisiensi (X1).....	46
Tabel 4.6 Distribusi Variabel Ketersediaan Sistem (X2).....	47
Tabel 4.7 Distribusi Variabel Pemenuhan (X3).....	49
Tabel 4.8 Distribusi Variabel Privasi (X4)	51
Tabel 4.9 Distribusi Variabel Ketanggapan (X5)	52
Tabel 4.10 Distribusi Variabel Kompensasi (X6).....	54
Tabel 4.11 Distribusi Variabel Kontak (X7).....	56
Tabel 4.12 Distribusi Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi (X1)	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Sistem (X2).....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Pemenuhan (X3).....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Privasi (X4)	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X5)	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi (X6).....	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Kontak (X7).....	62
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	63
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	64
Tabel 4.23 Hasil Uji t (Parsial)	65
Tabel 4.24 Hasil Uji f	66
Tabel 4.25 Analisis Regresi Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Logo Gojek.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Gojek.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2. Output Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Lampiran 3. Output Hasil Uji Koefisiensi Korelasi, Koefisiensi Determinasi dan Analisis Linier Berganda.....	99
Lampiran 4. Hasil Kuesioner	100
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Deskripsi Responden	109

BAB I

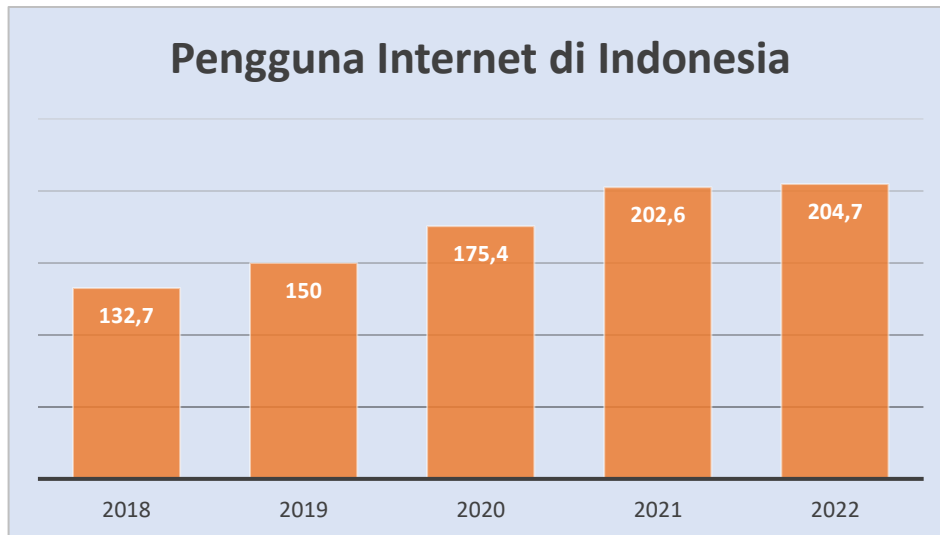
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi saat ini yang sangat pesat berimbas dengan banyaknya kemajuan dan manfaat dalam berbagai aspek. Salah satu teknologi yang berkembang saat ini adalah teknologi komunikasi berupa perangkat telepon pintar. Telepon pintar atau *smartphone* merupakan telepon genggam yang memiliki sistem operasi untuk masyarakat luas, fungsinya tidak hanya untuk telepon dan mengirim pesan saja namun sudah terdapat internet yang dapat menghubungkan penggunanya secara *online* dengan menggunakan berbagai aplikasi yang bisa di unduh secara gratis. Beberapa keunggulan yang dimiliki internet terutama dari segi efisiensi mampu mengubah yang dulunya bersifat luring menjadi daring

Perkembangan teknologi internet ini terjadi hampir di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia. Di lansir dari artikel yang di publikasikan databoks.katadata.co.id (2022), dalam datanya Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022. Pada 2018 tingkat penetrasi internet di Tanah Air baru mencapai 50% dari total penduduk. Artinya, tingkat penetrasi internet nasional

sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan. Hal tersebut dapat di lihat dari gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan gambar diatas yang menggambarkan bahwa bagaimana besarnya peningkatan pengguna internet di Indonesia yakni pada tahun 2018 pengguna internet di Indonesia terdapat sebanyak 132,7 juta orang dan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2022 hal ini menegaskan bahwa semakin pesatnya teknologi melalui internet sehingga membuat berbagai perkembangan di berbagai sektor termasuk sektor transformasi. Sektor transportasi juga semakin berkembang dengan adanya transportasi *online* yang ada di kota-kota besar di Indonesia termasuk di kota Palembang. Salah satu penyedia jasa bisnis transportasi *online* yang sedang berkembang pesat adalah Gojek.

Gojek adalah perusahaan yang memimpin revolusi industri transportasi ojek di Indonesia. Gojek bermitra dengan para pengendara ojek berpengalaman di Jakarta meliputi area Jabodetabek, Bandung, Bali & Surabaya dan menjadi solusi

utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan. Perusahaan ini dirintis sejak tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan rekannya Michael Angelo Moran. Pada awalnya perusahaan ini menjalankan bisnis dengan menggunakan *call center* yaitu para staf Gojek menghubungi satu per satu dari pengendara Gojek yang kosong melalui telepon. Melalui layanan elektronik *call center* membuat staf Gojek semakin tidak efisien karena harus menghubungi satu per satu Gojek yang kosong dan ini sangat memakan waktu. Sejak diluncurkan pemesanan Gojek berbasis aplikasi di android dan ios, bisnis ini mulai berkembang dengan sangat pesat. Aplikasi *mobile* baru luncur bulan Januari 2015, karena dirasa masyarakat Indonesia sudah siap dengan perangkat androidnya dan pertumbuhan penggunaan *smartphone* dan paket data yang ada di Indonesia. Pangsa pasar dari perusahaan Gojek sangat besar, untuk itu perusahaan harus dapat mempertahankan pangsa pasar dengan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. (Laurent, 2016)

Kualitas layanan menjadi kunci utama bagi perusahaan penyedia layanan jasa supaya mampu bertahan dan memperoleh kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan mempengaruhi loyalitas konsumen secara tidak langsung melalui kepuasan, kualitas pelayanan juga mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. (Ekawati, 2020)

Perkembangan teknologi membuat banyak perusahaan menerapkan pelayanan elektronik, “dimana interaksi antara perusahaan dengan pelanggannya

telah difasilitasi oleh media elektronik. Tentu perusahaan harus mengerti sudut pandang dari pelanggan guna mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik yang dilakukannya. Kualitas pelayanan elektronik (*electronic service quality*), yaitu kemampuan sebuah pelayanan untuk menghadirkan performa fungsional kepada pelanggan melalui media elektronik. Kualitas pelayanan elektronik bersifat sangat kompleks karena dapat mudah berubah, dan dikonsumsi bersamaan secara heterogen”. (Kandulapati & Bellamkonda, 2014)

Menurut Parasuraman et al. (2005) menjelaskan bahwa *E-Service Quality* merupakan sejauh mana suatu situs web atau aplikasi dapat memberikan fasilitas berbelanja, pembelian, dan pengiriman secara *online* yang efisien dan efektif. Berdasarkan pengertian di atas Parasuraman et al. (2005) melakukan studi pada kualitas layanan elektronik dan mengembangkan skala *e-service quality* (E-S-QUAL) yang terdiri dari 7 (tujuh) dimensi, yaitu efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fulfillment*), privasi (*privacy*), ketanggapan (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), kontak (*contact*), dalam hal ini yaitu dimana efisiensi (*efficiency*) merupakan kemampuan aplikasi Gojek untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses pelayanan elektronik, ketersediaan sistem (*system availability*) merupakan ketepatan aplikasi Gojek secara teknis dan fungsional suatu pelayanan elektronik, khususnya sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat, tidak error, dan berfungsi sebagaimana mestinya, pemenuhan (*fulfillment*) merupakan kemampuan Gojek untuk memenuhi permintaan dan jaminan yang dibutuhkan oleh pelanggan, privasi (*privacy*) merupakan tingkat keamanan pelayanan aplikasi Gojek dalam

menjaga informasi pelanggan, ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan pelayanan aplikasi Gojek dalam memberikan pelayanan secara efektif, memberikan tanggapan atau merespon permintaan pelanggan serta menangani jika terdapat masalah, kompensasi (*compensation*) merupakan kemampuan Gojek dalam memberikan kompensasi/ganti rugi saat pelanggan mengalami masalah atau merasa dirugikan atas pelayanan yang diterima, dan kontak (*contact*) merupakan ketersediaan komunikasi untuk bantuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan Gojek melalui telepon atau lainnya.

Layanan dari aplikasi Gojek cukup banyak digunakan di berbagai kalangan dalam menunjang aktivitas sehari-hari salah satunya di kalangan mahasiswa. Terutama mahasiswa di kota-kota yang sudah dijangkau oleh aplikasi Gojek termasuk mahasiswa di kota Palembang, ojek *online* ini sangat dibutuhkan terutama bagi mahasiswa yang tidak menggunakan kendaraan untuk menuju tempat tertentu akan berkaitan langsung dengan pemanfaatan transformasi *online* aplikasi Gojek juga dapat dimanfaatkan mahasiswa yang ingin menggunakan layanan pesan antar baik makanan, barang, dan lain-lain. Mengingat Gojek sebagai penyedia jasa yang menawarkan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan untuk setiap pelanggannya.

Hal yang membuat pelanggan menjadi loyal dan memilih aplikasi Gojek salah satunya dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, Gojek mengoptimalkan *e-service* yang dimiliki dengan berbagai macam fitur yang dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat menjadi lebih mudah dan praktis sebagai manfaat dari berkembangnya teknologi oleh karena itulah penulis mengasumsikan bahwa ketika pelanggan merasakan pengalaman transaksi yang baik, maka tingkat loyalitas akan

meningkat. Sama halnya saat Pelanggan akan menjadi loyal karena ia merasa puas dengan layanan yang diberikan, tetapi tanpa harus merasa puas pun pelanggan juga akan tetap loyal kepada perusahaan. Meski demikian masih terdapat pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan aplikasi Gojek berdasarkan survei yang dilakukan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melibatkan 6.668 responden dengan 55 persen laki-laki dan 45 persen perempuan, keluhan yang dialami konsumen transportasi online, di antaranya 22,3 persen mengeluhkan pengemudi yang minta order dibatalkan, sulit mendapatkan pengemudi 21,9 persen, dan pengemudi membatalkan pesanan sepihak 16,22 persen, responden juga mengeluhkan aplikasi map rusak atau error 13,11 persen, pengemudi tidak datang 6,34 persen, kondisi kendaraan kurang baik 6,04 persen, pengemudi ugal-ugalan 4,73 persen, kendaraan bau asap rokok 4,61 persen, dan pengemudi merokok saat mengemudi 0,75 persen (ylki.or.id, 2017)

Hasil penelitian Augustien (2020) diketahui bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Loyalty*, selanjutnya hasil penelitian Laurent (2016) menyatakan bahwa *E-service quality* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, selanjutnya hasil penelitian Rakhmat et al. (2019) *E-Service Quality* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Nurkhomaria et al. (2022) menyatakan *E-Service Quality* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, sejalan dengan penelitian Prisanti et al. (2017) *eService Quality* secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap *eCustomer Loyalty*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dengan permasalahan yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *E Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di kota Palembang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *E Service quality* terhadap loyalitas konsumen secara parsial ?
2. Apakah ada pengaruh *E Service quality* terhadap loyalitas konsumen secara simultan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *E service quality* terhadap loyalitas konsumen aplikasi gojek pada mahasiswa secara parsial.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *E service quality* terhadap loyalitas konsumen aplikasi gojek pada mahasiswa secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama pihak yang berkepentingan secara langsung dengan masalah penelitian yang serupa. Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian keilmuan tentang pengaruh *E service quality* terhadap loyalitas konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi para peneliti yang berminat dalam bidang sejenis atau dalam bidang lain yang terkait.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui pengaruh *E Service quality* terhadap loyalitas konsumen. Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang bisnis, terutama pengetahuan tentang pengaruh *E service quality* terhadap loyalitas konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (J. : R. Cipta (ed.)).
- Augustien, A. B. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(2).
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41–62.
- Christian, M., & Nuari, V. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja online Bhinneka.com. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 33–53. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art4>
- Ekawati. (2020). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 255365.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. cetakan ketujuh*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Kandulapati, S., & Bellamkonda, R. S. (2014). E-service quality: a study of online shoppers in India. *American Journal of Business*, 29(2), 178–188. <https://doi.org/10.1108/ajb-05-2013-0030>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Indeks*.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Marcell, & Adiwijaya, M. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Auto Bridal Surabaya. *Agora*, 5(1), 1–8.
- Messakh, H. (2016). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Agora*, 4(1), 350–356.
- Nurkhomaria, D., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). *Pengaruh e-trust, e-service quality, dan e-satisfaction terhadap loyalitas pelanggan pada shopee. (studi kasus pada pengguna shopee di ponorogo)*. 2(3), 620–632.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-

item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

- Prisanti, M. Della, Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUS TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP ECUSTOMER LOYALTY (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). *Journal of Business Studies*, 19(1), 2443–3837. <http://keuangan.kontan.co.id>
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Andi.
- Rakhmat, R., Indriastuty, hj. nina, & Prihandoyo, C. (2019). E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 150–163. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i2.90>
- Ristanti, V., Saggaff Shihab, M., & Rekarti, E. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs/article/view/7860/3888>
- Rosa, A., & Yunita, D. (2014). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 12(3), 150–169.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Penerbit Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Supriyantini, Suyadi, I., & Riyadi. (2014). *PRIVACY TERHADAP eSATISFACTION (Survei pada Nasabah PT . Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri*. 5(2), 1–9.
- Teofilus, & Trisya, R. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen Aplikasi GO-JEK. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 84, 487–492. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>

- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Andi.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184.
<https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116>
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PTRajagrafindo Persada.
- Yusi, S., & Idris, U. (2010). *Statistika untuk ekonomi dan penelitian*. Citrabooks Indonesia.
- Yusi, S., & Idris, U. (2016). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial*. Penerbit dan Percetakan Universita Sriwijaya.