

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG**



Disusun oleh :

Muhammad Shaleh Al Afif

01011181419048

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2019

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KUALITAS LAYANAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : M. Shaleh Al Afif
NIM : 01011181419048
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing
Ketua

Tanggal
21 Maret 2019


Drs. H. A. Widad, M. Sc
NIP. 195512281981021002

Anggota

Tanggal
21 Maret 2019


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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : M. Shaleh Al Afif
NIM : 01011181419048
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 29 April 2019, dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

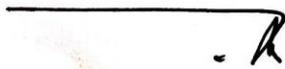
Panitia Ujian Seminar Komprehensif

Indralaya, 29 April 2019

Ketua

Anggota

Anggota



Drs. H. A. Widad, M. Sc.

NIP 195512281981021002



Aslamia Rosa, S.E., M. Si

NIP 197205292006042001



Welly Nailis, S.E., M.M.

NIP.1974071020008011011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP.195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : M. Shaleh Al Afif
NIM : 010111814192048
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG**

Pembimbing:

Ketua : Drs. H. A. Widad, M. Sc.
Anggota : Aslamia Rosa, S.E., M. S
Tanggal Ujian : 29 April 2019

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat yang sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 29 April 2019

Pembuat pernyataan



M. Shaleh Al Afif

01011181419048

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“ Ubah pikiranmu dan kau mengubah duniamu”
(M. Shaleh Al Afif)**

**" Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kau harus menciptakannya."
(Chris Grosser)**

**"Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah.
Jika tak bisa, maka ubahlah cara pandangmu"
(Maya Angelou)**

Skripsi ini Saya Persembahkan untuk :

- ✓ **Allah SWT**
- ✓ **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- ✓ **Keluargaku**
- ✓ **Almamater**
- ✓ **Seluruh Teman-Teman Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Go-Jek terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Palembang**”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan, atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan guna menyempurnakan skripsi ini.

Selanjutnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan dorongan serta do'a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Allahhuma Aamiin.

Indreralaya, 29 April 2019



M. Shaleh Al Afif
NIM 01011181419048

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai masalah dan kendala. Masalah dan kendala tersebut dapat diatasi berkat semangat dan bimbingan dari semua pihak. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan banyak ucapan rasa terimakasih kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesabaran, ketangguhan dan semangat dalam proses mengerjakan skripsi ini.
2. **Abi H. Abdul Ghofar, S.Pd., M.Pd. I.** dan **Umi Hj. Sri Suharti, S.Pd., M.Pd.** terimakasih atas dukungan, doa, pengorbanan serta nasehat untuk selalu membimbing dalam pencapaian cita-cita dan kesuksesan anakmu ini.
3. **Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, M.S.C.E.**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. **Bapak Prof. Taufik S.E.,M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. **Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
6. **Bapak Welly Nailis, S.E., M.M.**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya

7. **Bapak Drs. H. A. Widad, M. Sc.** selaku pembimbing 1 skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. **Ibu Aslamia Rosa, S.E., M.S** selaku pembimbing 2 skripsi yang juga telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. **Bapak Welly Nailis, S.E., M.M.**, selaku penguji dalam ujian seminar proposal yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi** Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan.
11. **Seluruh Staff Akademik, Staff Jurusan Manajemen, Staff Perpustakaan,** Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
12. **Terkhusus untuk Staf Akademik Bapak Ijal dan Ibu Dwi** yang rela mengorbankan tenaga demi membantu kegiatan belajar mengajar selama periode perkuliahan
13. **Terkhusus Staf Jurusan Manajemen Mbak Hambarwati dan Kak Helmi** yang telah rela menyiapkan dengan cepat tanggap keperluan akademik dari awal hingga akhir.
14. **Lisa Rosalina, S.Pd** yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam

menyelesaikan skripsi ini, senantiasa selalu menemani saat suka maupun duka.

15. **Seluruh sahabat Manajemen Fakultas Ekonomi** Universitas Sriwijaya, serta rekan-rekan perjuangan lainnya terkhusus Manajemen Pemasaran yang tak cukup dituliskan satu persatu.
16. Teman-teman kantin lestari Wanda, Yoga, Ibeng Iqbal beta, Bang Ferdi, Kak Acik, Iwa Ezong, Yuk Evi, Yuk Meta, Endi, Ajik, Paul, Tama, Deo, Anjas Serta teman-teman lainnya.
17. Teman-teman kosan Havis, Fizon, Julian, Ilham, Pian yang senantiasa menemani malam begadang saat pengerjaan skripsi

Akhir kata, semoga ketulusan serta bantuan dari semua pihak tersebut di atas kiranya mendapat berkah dan anugrah dari Allah SWT dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Allahuma Aamiin.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang

Oleh :

M. Shaleh Al Afif

01011181419048

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner, sampel yang diambil sebanyak 100 orang di Kota Palembang, yang menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji F dan uji T. Hasil uji F (simultan) *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh secara serentak terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil uji T (parsial) variabel independen kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di kota Palembang. Variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen Go-Jek di kota Palembang adalah variabel *Reliability* (X_2).

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

Ketua



Drs. H. A. Widad, M. Sc.

NIP 195512281981021002

Anggota



Aslamia Rosa, S.E., M. Si

NIP 197205292006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP.195707141984031005

ABSTRACT

The Effect of Go-Jek Service Quality on Consumer Satisfaction In the city of Palembang

By

M. Shaleh Al Afif

01011181419048

This research's purpose is to acknowledge the influence of Tangible (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4) and Empathy (X_5) variables on Consumer Satisfaction in Palembang City. This study uses primary data obtained through questionnaires, samples taken as many as 100 people in the city of Palembang, which uses the Non-Probability Sampling method with Accidental Sampling techniques. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, F test and T test. F test results (simultaneous) tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have simultaneous influence to customer satisfaction. While results of the T test (partial) independent variable service quality partially have a positive and significant effect to consumer satisfaction Go-Jek in Palembang. The most dominant variable influencing the satisfaction of Go-Jek consumers in Palembang is the Reliability variable (X_2).

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

Advisor I



Drs. H. A. Widad, M. Sc.

NIP 195512281981021002

Advisor II



Aslamia Rosa, S.E., M. Si

NIP 197205292006042001

Chief of

Management Departement



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP.195707141984031005

RIWAYAT HIDUP

Nama : M. Shaleh Al Afif

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat / Tanggal Lahir : Kayuagung, 11 Oktober 1996

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jl. Ekamay Kel. Sukadana, Kec. Kayuagung, Kab. OKI Sumatera Selatan

Alamat Email : Msalehafif11@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SDN 14 Kayuagung

SMP : SMP IT Bina Insani Kayuagung

SMA : SMAN 3 Unggulan Kayuagung

Pengalaman Organisasi : Anggota Ikatan Mahasiswa Manajemen (IKAMMA)
Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya 2014-2015

Anggota HMBS OKI

Prestasi : Juara 1 Lomba Drum Band Tingkat Kabupaten

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II STUDI PUSTAKA	9
2.1 Go-Jek	9
2.2 Layanan pada Go-Jek	10
2.3 Go-Car	11
2.4 Pengertian Jasa	14
2.5 Kualitas Layanan	16
2.6 Kepuasan Konsumen	20
2.7 Penelitian Terdahulu	21
2.8 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.3 Defenisi Operasional	27
3.4 Data yang Diperlukan	29

3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.7 Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.2. Analisis Frekuensi	39
4.3 Penilaian Responden	42
4.4 Analisi Data.....	48
4.5 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
5.3 Keterbatasan	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61
LAMPIRAN 1 Koesioner.....	62
LAMPIRAN 2 Hasil Uji Validitasdan Reliabilitas	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini telah banyak menunjukkan kemajuan yang luar biasa. Banyak hal dari sektor kehidupan yang telah menggunakan keberadaan dari teknologi informasi. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan manusia. Teknologi informasi tidak terlepas dari komunikasi dan perkembangan pengetahuan. Pada bentuknya yang paling sederhana, pembentukan teknologi lebih didorong oleh tuntutan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Teknologi informasi berkembang dengan perpaduan antara teknologi komputer, telekomunikasi dan teknologi lainnya, seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Salah satu hasil penggabungan antara teknologi komputer dan telekomunikasi yang berhasil adalah internet. Bukti keberhasilan internet adalah menjamurnya berbagai program aplikasi yang berjalan melalui internet, termasuk aplikasi *mobile* pada telepon genggam.

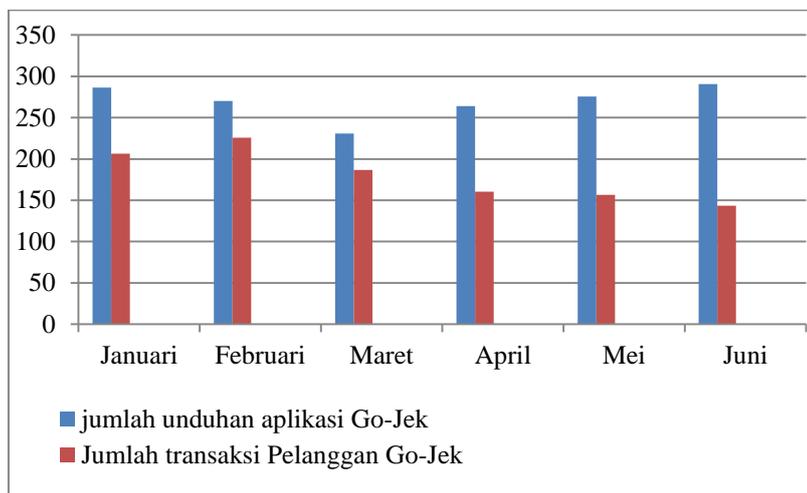
Jumlah pengguna telepon genggam di Indonesia pada Januari 2016 adalah sebesar 308,2 juta pengguna dari total populasi 255,5 juta penduduk Indonesia. Banyaknya jumlah pengguna telepon genggam dan pengguna aktif internet melalui telepon genggam menjadi salah satu kesempatan yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan keunggulan bersaing dengan mengembangkan aplikasi-aplikasi *mobile* tentang barang dan jasa hasil produksi perusahaan. Keberadaan sebuah aplikasi *mobile* merupakan salah satu bentuk usaha perusahaan untuk memberikan pelayanan

yang terbaik di bidang teknologi informasi bagi para pelanggannya. Keberadaan aplikasi *mobile* dapat digunakan sebagai sarana untuk menyediakan informasi, menarik perhatian, dan membangun *customer relationship* dengan para pelanggannya. Salah satu fenomena perkembangan teknologi saat ini yang paling ramai dibicarakan dan menjadi bahan diskusi banyak kalangan adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia virtual. (Wijaya, 2015).

Jasa transportasi saat ini merupakan sarana yang sangat penting di dalam kehidupan masyarakat, transportasi digunakan setiap masyarakat untuk memperlancar aktifitas sehari-harinya. Setiap orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, berpergian maupun aktifitas lainnya. Semakin banyak jenis jasa transportasi membuat konsumen sebagai pengambil keputusan menjadi lebih selektif dalam proses pengambilan keputusannya, perusahaan pun harus melakukan usaha-usaha yang menarik konsumen agar dapat menggunakan jasanya. Jasa transportasi umum saat ini pun menjadi prospek usaha yang menguntungkan terutama dengan munculnya transportasi umum berbasis *online*, karena dengan hadirnya layanan transportasi *online* mampu memberikan perasaan puas akan kebutuhan masyarakat dalam bertransportasi. Masyarakat dapat menggunakan layanan transportasi *online* tersebut dengan mudah dan murah serta aman dan nyaman.

Terdapat beberapa transportasi online yang saat ini semakin berkembang dan menunjukkan persaingan yang semakin ketat seperti perusahaan Grab, Uber, *Blue Bird* dan perusahaan Go-Jek. Go-Jek merupakan salah satu layanan transportasi berbasis *online* yang menggunakan aplikasi *smartphone*. Perusahaan Go-Jek lahir untuk

menjembatani kebutuhan dan permasalahan yang ada di lapangan yang dialami oleh konsumen. Berikut data perkembangan transaksi penggunaan dan pengunduhan aplikasi Go-Jek selama Januari-Juni 2018 di Indonesia:



Sumber : <https://www.go-jek.com/>

Gambar 1.1 Grafik aplikasi go-jek dan Transaksi pelanggan Go-Jek selama Januari-juni 2018

Terdapat berbagai layanan pada aplikasi Go-Jek yaitu salah satunya adalah Go-Car. Go-Car merupakan transportasi umum yang menggunakan mobil berbasis *online*. Bermula pada tahun 2010, sebagai perusahaan transportasi roda empat melalui panggilan telepon, Go-Car kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan. Layanan Go-Car mengalami perkembangan yang sangat pesat beberapa tahun terakhir yang disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat. Go-Car telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Suka Bumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukit Tinggi,

Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Cilacap, Purwakerta, Pematang Siantar, Madura dan Palembang serta pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang (Mar'ati, 2016).

Menurut Saputra (2016) Go-Car hadir di kota Palembang pada tanggal 15 November 2016. Sejak kehadiran Go-Car di kota Palembang menjadi alat alternatif masyarakat untuk bepergian. Go-Car menjadi solusi utama dalam berpergian, karena sebagian besar masyarakat menggunakan Go-Car untuk beraktivitas keluar rumah tanpa mengeluarkan biaya bahan bakar dan biaya lain-lain, tanpa perlu repot mengeluarkan transportasi pribadi, dan tanpa perlu lelah saat terjebak macet. Oleh sebab itu, konsumen merasa lebih mudah dan cepat memakai Go-Car dengan harga yang terjangkau.

Para konsumen Go-Car dimudahkan pelayanannya untuk menggunakan jasa transportasi alternatif ini. Mulai dari menentukan tujuan, transparansi tarif, kemudahan menghubungi pengemudi, dan pelayanan yang nyaman. Go-Car berusaha menawarkan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi para pelanggannya. Keamanan Go-Car ini bisa dilihat dari para pengemudinya yang sudah mahir dalam mengemudi dan memiliki izin berkendara. Pada aplikasi Go-Car ini juga terdapat identitas kendaraan mulai dari merk transportasinya serta plat yang terdapat pada transportasinya, dengan ini tentu pelanggan tak perlu khawatir terjebak dan tertipu, karena pelanggan sendiri bisa mengenali pengemudi yang datang dan menjemput, sebelumnya juga diberitahukan identitasnya saat memesan Go-Car. Dengan menggunakan Go-Car yang menjamin keamanan berlalulintas, tentu Go-Car ingin fasilitas dan kualitas pelayanannya yang diberikan bisa memuaskan konsumen.

Perusahaan Go-Car berusaha untuk bertahan dalam persaingan pasar melalui kualitas pelayanan dengan keunggulan masing-masing. Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan dan loyalitas kepada perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun pelayanan/jasa adalah suatu barang yang tidak berwujud, namun pelayanan dapat dinilai berdasarkan pengalaman dan penalaran seseorang. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen karena terjadinya interaksi antara konsumen dengan pihak perusahaan. Semakin tinggi kepuasan konsumen, maka semakin baik penilaiannya. Konsumen akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan.

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Menurut Engel, dkk., dikutip oleh Tjiptono (2016: 146) kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian kualitas pelayanan dilakukan oleh Mar'ati (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek *Online* (Studi pada konsumen Go-Jek di Surabaya). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Yesenia (2014) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* di Tangerang Selatan menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2010) kualitas layanan adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2010) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *Empathy*.

Dimensi kualitas jasa pada layanan Go-Car yaitu *tangible* (bukti fisik) merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh driver Go-Car misalnya fasilitas fisik dan perlengkapan kendaraan, *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan, *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kecepatan tanggapan para driver Go-Car dalam memberikan pelayanan, *assurance* (jaminan) kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki driver bebas dari resiko yang berbahaya, *Empathy* merupakan segala sesuatu yang diberikan perusahaan Go-Car yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan kepada 20 orang pelanggan go-car pada tanggal 21 Februari 2018 di kota Palembang didapatkan data dari 10 pengguna go-car di kota Palembang yang memberikan tanggapan puas terhadap layanan Go-Car, terdapat 3 orang pengguna go-car mengatakan semua pelayanan yang diberikan pengemudi go-car cukup memuaskan, tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal kualitas pelayanan aplikasi go-jek seperti: aplikasinya sering eror, pengemudi mengendarai sambil

merokok, pengemudi ngebut, 5 orang pengguna go-car menyatakan kurang puas dan 2 orang pelanggan pernah menggunakan jasa lain selain go-car. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh parsial dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian yang dalam hal pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.
- Penelitian ini diharapkan dapat membuktikan bahwa variabel dependen yang diteliti memang dipengaruhi oleh variabel independen.

1.4.2 Manfaat Praktisi

- Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan sebagai implementasi teori yang telah didapatkan selama menempuh studi di perguruan tinggi.

- Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah bukti empiris tentang pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan sebagai referensi bagi perusahaan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan Kualitas Layanan Jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F. (2015). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen. *eJournal Administrasi Bisnis*. 3 (1): 244-250
- Andreani, Francisca, (2010). Analisa Kualitas Layanan Uber terhadap Kepuasan Konsumen di Jakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Jakarta
- Ghozali, I. (2012). *Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Janti, Suhar. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen pemasaran*. jilid I. Edisi kesebelas. Jakarta. P.T Indeks Gramedia.
- _____. (2009). *Manajemen pemasaran*. jilid II. Edisi kesebelas. Jakarta. P.T Indeks Gramedia.
- Listiani, L. (2012). Pengaruh Pola Perkawinan Poliandri Kumbang Ulat Tepung (*Tenebrio molitor* L.) Terhadap Jumlah Larva Dan Jumlah Kumbang Anaknya. *Skripsi*. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahendra, I Komang. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Taxi Blue Bird Terhadap Kepuasan Konsumen Pada kota Semarang. *Journal Of Manajment*. 2(2): 1-21
- Mahmudah, Rifaatul. (2010). Analisis Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cabang Walikota . *Skripsi*. FE-USU.
- Mar'ati, Nafisah Choirul. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ransportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). *DeReMa Jurnal Manajemen*. 1(2):220-230.
- Mursid, M. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Ed 1, Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Nembah F. Hartimbul Ginting. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Universitas Yogyakarta.

- Panjaitan, Januar Efendi & Yuliati, Ai Lili. (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 11(2): 83-99
- Rizqi, Warso & Fathoni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Of Management*. 2(2):1-20
- Rizqy, Rochyan RR. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Go-Jek Indonesia Cabang Semarang). *Journal Of Manajemen*. 2(2):1-20.
- Ramadhayanti. Wa. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Eccobuss*. 4(1): 12-30
- Saputra, Gunawan. (2016). “Kelebihan Go-Car dibanding Grabcar dan Uber X”. <https://mozaic.mataharimall.com>. Diakses tanggal 21 Maret 2018.
- Sekaran, Uma. (2013). *Research Method For Business*. Jakarta: Selemba Empat
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Stanton, William J. (2012). *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Sadu Sundaru. Jilid Satu*. Edisi Kesepuluh. Jakarta :Erlangga
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Wijaya. (2015). Kualitas dan loyalitas pelayanan Go-jek. *Jurnal Ekonomi*. 5(1): 10-25
- Yesenia. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. 5(3):184-199
- Zahra, Atika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta). *Skripsi*. Universitas Negri Yogyakarta.
- Zeithalm, Valerie A. & Mary Jo Bitner (2010). *Service Marketing*. McGraw Hill Higher education.