

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Responden merupakan mahasiswa aktif Universitas Soegijapranata Fakultas Ekonomi yang menempuh jurusan antara Akuntansi, Manajemen, atau Perpajakan yang memiliki aplikasi dan akun GOJEK pada *smartphonenya*, serta menggunakan aplikasi GOJEK sebanyak 3 kali atau lebih dalam kurun waktu sebulan terakhir.

4.1.1 Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan ringkasan mengenai responden menurut jenis kelamin mahasiswa Universitas Soegijapranata yang menjadi responden yang menggunakan aplikasi GOJEK.

Tabel 4.1 Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	62	64.6	64.6	64.6
Wanita	34	35.4	35.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui dari 96 responden terdapat 62 (64,6%) responden dengan jenis kelamin pria dan 34 (35,4%) responden dengan jenis kelamin wanita, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden jenis kelamin pria lebih mendominasi dibandingkan dengan jenis kelamin wanita.

4.1.2 Usia

Berikut ini merupakan ringkasan mengenai usia mahasiswa Universitas Soegijapranata Fakultas Ekonomi yang menggunakan aplikasi GOJEK

Tabel 4.2 Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20.0	1	1.0	1.0	1.0
21.0	3	3.1	3.1	4.2
22.0	22	22.9	22.9	27.1
23.0	51	53.1	53.1	80.2
24.0	15	15.6	15.6	95.8
25.0	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat diketahui usia dari responden cukup bervariasi. Dari 96 responden terdapat 1% atau 1 responden yang berusia 20 tahun, 3,1% atau 3 responden yang berusia 21 tahun, 22,9% atau 22 responden yang berusia 22 tahun, 53,1% atau 51 responden yang berusia 23 tahun, 15,6% atau 15 responden yang berusia 24 tahun, 4,2% atau 4 responden yang berusia 25 tahun.

4.1.3 Program Studi

Berikut ini merupakan ringkasan mengenai Program Studi Mahasiswa Soegijapranata yang menggunakan aplikasi GOJEK yang menjadi responden yang menggunakan aplikasi GOJEK.

Tabel 4.3 Program Studi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Akuntansi	37	38.5	38.5	38.5
Manajemen	50	52.1	52.1	90.6
Perpajakan	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat diketahui dari 96 responden terdapat 38,5% atau 37 responden yang merupakan Mahasiswa Jurusan Akuntansi, 52,1% atau 50

responden yang merupakan mahasiswa jurusan Manajemen, 9,4% atau 9 responden yang merupakan mahasiswa jurusan Perpajakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pengguna aplikasi GOJEK di Universitas Soegijapranata didominasi oleh Mahasiswa Fakultas Manajemen.

4.1.4 Banyaknya Menggunakan Aplikasi GOJEK Dalam Seminggu

Berikut ini merupakan ringkasan mengenai banyaknya responden menggunakan aplikasi GOJEK dalam seminggu.

Tabel 4.4 Banyaknya menggunakan aplikasi GOJEK dalam seminggu

	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
1-3 kali	34	35.4	35.4	35.4
4-6 kali	31	32.3	32.3	67.7
7-9 kali	22	22.9	22.9	90.6
lebih dari 9 kali	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat bahwa mahasiswa Universitas Soegijapranata paling banyak menggunakan aplikasi GOJEK 1-3 kali dalam seminggu (35,4%), dan paling sedikit lebih 9 kali dalam seminggu (9,4%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kebanyakan mahasiswa Universitas Soegijapranata menggunakan aplikasi GOJEK sebanyak 1-3 kali dalam kurun waktu seminggu. Namun 55.2% (32.3% + 22.9%) responden menggunakan aplikasi GOJEK lebih dari 4 kali dalam seminggu.

4.1.5 Layanan Aplikasi GOJEK Yang Sering Digunakan.

Berikut ini merupakan ringkasan mengenai banyaknya responden menggunakan aplikasi GOJEK dalam seminggu.

Tabel 4.5 Layanan aplikasi GOJEK yang sering digunakan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
GoCar	1	1.0	1.0	1.0
GoCar, GoFood	6	6.3	6.3	7.3
GoFood	34	35.4	35.4	42.7
GoFood, GoSend	3	3.1	3.1	45.8
GoFood, GoSend, GoClean	1	1.0	1.0	46.9
GoRide	15	15.6	15.6	62.5
GoRide, GoCar	1	1.0	1.0	63.5
GoRide, GoCar, GoFood	5	5.2	5.2	68.8
GoRide, GoCar, GoFood, go clean	1	1.0	1.0	69.8
GoRide, GoCar, GoFood, GoSend	1	1.0	1.0	70.8
GoRide, GoCar, GoFood, GoSend, Go clean	1	1.0	1.0	71.9
GoRide, GoFood	19	19.8	19.8	91.7
GoRide, GoFood, GoClean	1	1.0	1.0	92.7
GoRide, GoFood, GoSend	3	3.1	3.1	95.8
GoRide, GoSend, GoClean	1	1.0	1.0	96.9
GoSend	3	3.1	3.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat diketahui dari 96 responden layanan pada aplikasi GOJEK yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa FEB Unika Soegijapranata adalah GoFood (35,4%) dan GoRide (15,6%). Persentase GoFood yang cukup tinggi di kalangan mahasiswa dikarenakan cukup banyak mahasiswa FEB Unika Soegijapranata yang tinggal di konstan dan tidak ada fasilitas untuk

dapat memasak sendiri. Layanan GoFood sendiri menyediakan pilihan makanan yang bervariasi dari segi menu maupun harga, sehingga cocok untuk para mahasiswa. Di sisi lain, memesan makanan menggunakan layanan GoFood menjadi lebih praktis. Layanan GOJEK yang banyak digunakan juga oleh mahasiswa selain GoFood adalah GoRide. Hal ini dikarenakan GoRide merupakan layanan ojek *online* yang praktis untuk mahasiswa yang tidak memiliki kendaraan. GoRide juga merupakan layanan ojek *online* roda dua lebih efisien dalam hal waktu dibandingkan menggunakan kendaraan roda empat. Ditambah dari segi keamanan layanan GoRide lebih unggul dari pada angkutan umum lainnya karena layanan GoRide kita mendapatkan data pengemudi seperti plat nomor kendaraan, nomor *handphone* pengemudi, serta wajah pengemudi.

4.2 Penilaian Responden Terhadap E-SQUAL

Penelitian ini menggunakan rentang skala, peneliti dapat menentukan kategori dari 20 variabel dalam penelitian ini. Tabel 4.6 menunjukkan total skor, rata-rata skor dan kategori jawaban dari responden terhadap 20 variabel dalam penelitian ini:

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Yang Mendorong Kepuasan pelanggan

Indikator	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Ket
		S	T	N	S	SS			
Efisiensi	Mudah untuk mengerti tampilan aplikasi GOJEK	3	3	37	26	27	359	3.74	Tinggi
	Aplikasi GOJEK dapat dibuka dengan cepat	0	10	34	30	22	352	3.67	Sedang
	Informasi pada aplikasi GOJEK	4	6	26	49	11	345	3.59	Sedang

	terorganisir dengan baik									
	Aplikasi GOJEK dapat membuat aktivitas menjadi lebih mudah	8	4	28	38	18	34 2	3.56	Sedang	
Total rata-rata								3.64	Sedang	
Pemen uhan Kebutu han	Aplikasi GOJEK memberikan beragam layanan.	0	4	32	33	27	37 1	3.86	Tinggi	
	Aplikasi GOJEK memberikan rincian pesanan secara lengkap	0	5	41	27	23	35 6	3.71	Tinggi	
	Aplikasi GOJEK memiliki daftar toko atau outlet yang lengkap	0	15	42	25	14	32 6	3.40	Sedang	
	Aplikasi GOJEK memberikan informasi produk yang tersedia	0	5	46	31	14	34 2	3.56	Sedang	
	Aplikasi GOJEK dapat menampilkan lokasi <i>driver</i> berada	0	6	35	26	29	36 6	3.81	Tinggi	
	Aplikasi GOJEK dapat menjalankan lebih dari satu pesanan dalam waktu yang sama.	2	1	47	24	22	35 1	3.66	Sedang	
	Aplikasi GOJEK memberikan penawaran promo yang menarik.	2	12	47	19	16	32 3	3.36	Sedang	
	Total rata-rata								3.62	Sedang
Keterse diaan Sistem	Aplikasi GOJEK mudah mendapatkan <i>driver</i>	1	4	40	36	15	34 8	3.63	Sedang	
	Transaksi pada aplikasi GOJEK tidak sering terjadi kendala	0	8	32	38	18	35 4	3.69	Tinggi	

	Aplikasi GOJEK dapat tetap digunakan saat adanya pembaharuan (<i>update</i>) aplikasi	0	16	28	39	13	33 7	3.51	Sedang
Total rata-rata								3.61	Sedang
Jamina n Keama nan	Aplikasi GOJEK melindungi data pribadi konsumen (alamat, nomor telepon, email)	1	11	37	28	19	34 1	3.55	Sedang
	Aplikasi GOJEK melindungi data konsumen selama melakukan transaksi.	0	9	34	35	18	35 0	3.65	Sedang
	Aplikasi GOJEK melindungi data kartu debit konsumen yang bertransaksi.	1	7	43	28	17	34 1	3.55	Sedang
Total rata-rata								3.58	Sedang
Kepuas an Pelang gan	Saya merasa puas dengan pelayanan GOJEK	1	3	27	43	22	37 0	3.85	Tinggi
	Layanan GOJEK membuat saya akan kembali menggunakan GOJEK	0	4	29	43	20	36 7	3.82	Tinggi
	Layanan GOJEK sesuai dengan yang saya harapkan	1	3	36	43	13	35 2	3.67	Sedang
Total rata-rata								3.78	Tinggi

Sumber: Data diolah

a. Variabel Efisiensi

Pada variabel efisiensi, jawaban responden pada setiap pernyataan cenderung positif atau dengan kata lain setuju. Hal ini juga didukung dari hasil total rata-rata pada setiap pernyataan di variabel efisiensi sebesar

3.64, dimana jika berdasarkan kategori rentan skala termasuk dalam kategori sedang. Artinya para mahasiswa sebagai responden menilai aplikasi GOJEK efisien untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari mereka. Kemudian, jika dilihat satu-persatu dari empat pernyataan yang terdapat pada variabel efisiensi, pernyataan “Mudah untuk mengerti tampilan aplikasi GOJEK” mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan pernyataan lainnya. Hal ini membuktikan bahwa para mahasiswa cukup mudah untuk memahami menu-menu tampilan yang disajikan oleh aplikasi GOJEK. Sedangkan, pada pernyataan “Aplikasi GOJEK dapat membuat aktivitas menjadi lebih mudah” mendapatkan nilai terendah dari pernyataan yang ada pada variabel efisiensi. Hal ini kemungkinan disebabkan karena menu-menu yang disediakan oleh aplikasi GOJEK hanya dapat membuat beberapa aktivitas mahasiswa menjadi lebih mudah, akan tetapi tidak secara keseluruhan.

b. Variabel Pemenuhan Kebutuhan

Pada variabel pemenuhan kebutuhan, jawaban responden pada setiap pernyataan cenderung positif atau dengan kata lain setuju. Hal ini dapat dilihat juga dari hasil total rata-rata pada setiap pernyataan di variabel pemenuhan kebutuhan sebesar 3,62, dimana jika berdasarkan kategori rentan skala termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi GOJEK dirasa dapat membantu para mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan di kehidupan sehari-hari. Dari tujuh pernyataan yang terdapat pada variabel pemenuhan kebutuhan, pernyataan “Aplikasi GOJEK memberikan beragam layanan” memiliki nilai tertinggi dibandingkan pernyataan lainnya. Artinya, aplikasi GOJEK memberikan menu-menu layanan yang beragam yang dapat memenuhi kebutuhan para mahasiswa sehingga mereka merasa puas dengan beragamnya menu yang disediakan pada aplikasi GOJEK. Kemudian untuk pernyataan “Aplikasi GOJEK memberikan penawaran promo yang

menarik.” mendapatkan nilai terendah pada variabel pemenuhan kebutuhan. Hal ini menunjukkan promo-promo yang diberikan oleh aplikasi GOJEK dirasa masih kurang menarik di kalangan para mahasiswa.

c. Variabel Ketersediaan Sistem

Pada variabel ketersediaan sistem, jawaban responden pada setiap pernyataan mengarah ke arah positif atau dengan kata lain setuju. Pada hasil total rata-rata variabel ketersediaan sistem mendapatkan nilai pada kategori sedang, yaitu sebesar 3.61. Hal ini menunjukkan ketersediaan sistem yang terdapat pada aplikasi GOJEK dapat memfasilitasi para mahasiswa dalam mengakses aplikasi GOJEK tersebut. Dari tiga pernyataan yang terdapat pada variabel ketersediaan sistem, pernyataan “Transaksi pada aplikasi GOJEK tidak sering terjadi kendala” memiliki nilai tertinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Hal ini membuktikan bahwa setiap transaksi seperti pemotongan saldo gopay, transfer gopay ke sesama pengguna aplikasi GOJEK, potongan harga ketika menggunakan kode voucher promo, dan lain sebagainya yang dilakukan mahasiswa berjalan dengan lancar atau selalu berhasil, sehingga tidak ada kendala yang berarti. Kemudian untuk pernyataan “Aplikasi GOJEK dapat tetap digunakan saat adanya pembaharuan (*update*) aplikasi” mendapatkan nilai terendah dari pernyataan yang lainnya. Hal ini disebabkan karena ketika sedang mengalami pembaharuan memang pada umumnya aplikasi GOJEK tidak akan bisa digunakan. Meskipun terkadang bisa, biasanya akan otomatis keluar dengan sendirinya sampai aplikasi GOJEK benar-benar seutuhnya telah diperbaharui.

d. Variabel Jaminan Keamanan

Pada variabel jaminan keamanan, jawaban responden pada setiap pernyataan mengarah ke arah positif atau dengan kata lain setuju. Pada

hasil total rata-rata, variabel jaminan keamanan mendapatkan nilai pada kategori sedang, yaitu sebesar 3.58. Hal ini menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa keamanan berupa data-data pribadi yang tercantum pada aplikasi GOJEK cukup terjamin keamanannya. Dari tiga pernyataan yang terdapat pada variabel jaminan keamanan, pernyataan “Aplikasi GOJEK melindungi data konsumen selama melakukan transaksi.” memiliki nilai tertinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Hal ini membuktikan bahwa para responden merasa aman saat melakukan transaksi di aplikasi GOJEK. Kemudian untuk pernyataan “Aplikasi GOJEK melindungi data pribadi konsumen (alamat, nomor telepon, email)” dan “Aplikasi GOJEK melindungi data kartu debit konsumen yang bertransaksi” mendapatkan nilai yang sama. Menurut peneliti, dari dua pernyataan ini, para responden kemungkinan masih merasa data personal yang tercantum atau terdaftar pada aplikasi GOJEK tidak jarang bocor atau digunakan oleh pihak lain untuk kepentingan yang lain.

e. Variabel Kepuasan Pelanggan

Pada variabel kepuasan pelanggan, jawaban responden pada setiap pernyataan mengarah ke arah positif atau dengan kata lain setuju. Pada hasil total rata-rata, variabel kepuasan pelanggan mendapatkan nilai pada kategori tinggi, yaitu sebesar 3.78. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan para mahasiswa sebagai pelanggan terhadap aplikasi GOJEK sangatlah tinggi. Dari tiga pernyataan yang terdapat pada variabel kepuasan pelanggan, pernyataan “Saya merasa puas dengan pelayanan GOJEK” memiliki nilai tertinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi GOJEK. Kemudian untuk pernyataan “Layanan GOJEK sesuai dengan yang saya harapkan” mendapatkan nilai terendah dari pernyataan yang lainnya. Hal ini disebabkan karena tidak semua yang disediakan oleh aplikasi GOJEK

sesuai dengan apa yang responden harapkan atau dapat memenuhi segala kebutuhan responden.

4.3 Pengaruh *E-SQUAL* Terhadap Kepuasan Pelanggan

E-SQUAL atau yang disebut juga kualitas layanan berbasis *online* mempunyai empat variabel yaitu efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan jaminan keamanan. Variabel tersebutlah yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi GOJEK. Berikut merupakan uji yang dapat melihat pengaruh *E-SQUAL* terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yang dilakukan dalam penelitian ini, dilakukan dengan memasukkan empat buah variabel independen yaitu Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, Jaminan keamanan, dan satu buah variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1.591	0.763	
Efisiensi	0.157	0.057	0.238
Pemenuhankebutuhan	0.125	0.062	0.265
Ketersediaansistem	0.323	0.101	0.338
Jaminan Keamanan	0.074	0.08	0.082

a. Dependent Variabel: KEPUASANPELANGGAN

Sumber: data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat pada kolom B, pada baris pertama

menunjukkan nilai konstanta (α) sebesar 1,591 dan baris selanjutnya menunjukkan

koefisien variabel independen. Berikut persamaan regresi linear berganda yang dirumuskan: $Y = 1,591 + 0,157X_1 + 0,125X_2 + 0,323X_3 + 0,074X_4 + e$

Hasil Kesimpulan dari persamaan regresi di atas:

a. Konstanta

Apabila variabel lain bernilai konstan maka nilai Y akan berubah dengan sendirinya sebesar nilai konstanta yaitu 1,591

b. Efisiensi

Apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y akan berubah sebesar 0,157 setiap satu satuan X_1

c. Pemenuhan Kebutuhan

Apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y akan berubah sebesar 0,125 setiap satu satuan X_2 .

d. Ketersediaan Sistem

Apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y akan berubah sebesar 0,323 setiap satu satuan X_3 .

e. Jaminan Keamanan

Apabila variabel lain bernilai konstan maka Nilai Y akan berubah sebesar 0,323 setiap satu satuan X_3 .

4.3.2 Uji t

Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk mengetahui hubungan secara individu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5 persen. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil uji t dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 t:

Tabel 4.8 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.591	.763		2.084	.040
Efisiensi	.157	.057	.238	2.762	.007
Pemenuhan kebutuhan	.125	.062	.265	2.021	.046
Ketersediaan sistem	.323	.101	.338	3.189	.002
Jaminan keamanan	.074	.080	.082	.919	.360

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Nilai t_{tabel} didapatkan dari $df = n - (k - 1)$ dengan n sebagai jumlah sampel dan k sebagai jumlah variabel, sehingga $df = 92 (96 - (5 - 1))$. Dengan melihat tabel t, maka dapat diketahui t_{tabel} sebesar 1.66159. Berikut merupakan hasil uji parsial (t) dalam penelitian ini:

a. Nilai Konstanta

pada uji parsial bernilai positif yaitu sebesar 1,591 yang menunjukkan adanya kepuasan konsumen yang tidak dipengaruhi oleh bahwa variabel independen (efisien, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, jaminan keamanan).

b. Variabel Efisiensi (X1)

Hipotesis 1: Pengaruh antara variabel Efisiensi (X1) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Ho1: Efisiensi pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK

Ha1: Efisiensi pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Variabel Efisiensi (X1) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,762 > 1.66159$) dan tingkat signifikansi $< 0,05$ ($0,007 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti variabel Efisiensi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi GOJEK.

c. Variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2)

Hipotesis 1: Pengaruh antara variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Ho2: Pemenuhan kebutuhan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Ha2: Pemenuhan kebutuhan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,021 > 1.66159$) dan tingkat signifikansi $< 0,05$ ($0,046 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi GOJEK.

d. Variabel Ketersediaan Sistem (X3)

Hipotesis 1: Pengaruh antara variabel Ketersediaan Sistem (X3) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Ho3: Ketersediaan sistem pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Ha3: Ketersediaan sistem pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Variabel Ketersediaan Sistem (X3) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,189 > 1.66159$) dan tingkat signifikansi $< 0,05$ ($0,002 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti variabel Ketersediaan Sistem (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi GOJEK.

e. Variabel Jaminan keamanan (X4)

Hipotesis 1: Pengaruh antara Jaminan keamanan (X4) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Ho4: Jaminan keamanan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Ha4: Jaminan keamanan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Variabel Jaminan keamanan (X4) memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,919 < 1.66159$) dan tingkat signifikansi $> 0,05$ ($0,360 > 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti variabel Jaminan keamanan (X4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi GOJEK.

4.3.3 Uji F

Dalam penelitian ini uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yaitu Efisiensi (X1), Pemenuhan Kebutuhan (X2), Ketersediaan Sistem (X3), Jaminan Keamanan (X4) yang dimasukkan ke

dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan pada aplikasi GOJEK. Tingkat signifikansi dalam pengujian ini adalah sebesar 0,05 atau 5 persen. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan probabilitas:

a. Jika signifikansi (F) < 0,05, maka H_0 ditolak, artinya variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Jika signifikansi (F) > 0,05, maka H_0 diterima, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Berdasarkan F- Hitung :

a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil uji simultan (uji F) dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	294.352	4	73.588	43.681	.000 ^b
Residual	153.304	91	1.685		
Total	447.656	95			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas, nilai $F < 0,05$ yaitu sebesar 0,000^b, maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai F_{tabel} didapatkan dari $df_1 = k - 1$ dan $df_2 = n - k$ dengan k sebagai jumlah variabel dan n sebagai jumlah sampel, sehingga $df_1 = 4$ ($df_1 = 5 - 1$) dan $df_2 = 91$ ($df_2 = 96 - 5$). Dengan melihat tabel F, maka dapat diketahui F_{tabel} sebesar 2,47. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($43,681 > 2,47$), sehingga dapat disimpulkan

bahwa H_0 ditolak, artinya seluruh variabel independen dalam penelitian ini secara bersama sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

4.3.4 Uji Koefisien Determinasi Majemuk (R^2)

Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Jika $adjusted R^2 = 0$, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh dan kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen.
- b. Jika $adjusted R^2$ mendekati 1, maka variabel independen memiliki pengaruh dan kemampuan untuk menjelaskan, serta dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Berikut ini merupakan hasil uji koefisien determinasi majemuk (R^2) yang diolah dengan menggunakan SPSS 21:

Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Majemuk (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.642	1.298

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan tabel di atas, dari hasil uji koefisien determinasi majemuk diperoleh $adjusted R^2$ sebesar 0,642 atau 64,2%. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan dengan variabel independen yaitu Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, Jaminan Keamanan sebesar 64,2%. Sedangkan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti *experience* pengguna aplikasi, adanya kompetitor, waktu respon aplikasi, fleksibilitas aplikasi, dan sebagainya.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap aplikasi GOJEK, namun dalam penelitian ini hanya akan menganalisa 4 (empat) faktor yaitu Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, dan Jaminan Keamanan. Berikut ini hasil yang diperoleh dari masing – masing variabel:

Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Penelitian

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Hipotesis	Keterangan
Efisiensi (X1)	2,76 2	1,6615 9	Ho ditolak, Ha diterima.	Efisiensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi GOJEK.
Pemenuhan Kebutuhan (X2)	2,02 1	1,6615 9	Ho ditolak, Ha diterima.	Pemenuhan Kebutuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi GOJEK.
Ketersediaan Sistem (X3)	3,18 9	1,6615 9	Ho ditolak, Ha diterima.	Ketersediaan Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi GOJEK.
Jaminan Keamanan (X4)	0,91 9	1,6615 9	Ho diterima, Ha ditolak.	Jaminan Keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi GOJEK.

Sumber: Data diolah

4.4.1 Pengaruh Variabel Efisiensi (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Efisiensi merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi yang dimaksud adalah Kemampuan pelanggan untuk mengakses aplikasi GOJEK, mencari produk serta informasi tentang produk yang ada dalam aplikasi GOJEK, jika Efisiensi pada aplikasi GOJEK baik, maka kepuasan pelanggan pada aplikasi GOJEK dapat terpenuhi.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel efisiensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial

(t) pada Tabel 4.54 di mana Variabel Efisiensi (X1) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,762 > 1.66159) dan tingkat signifikansi < 0,05 (0,007 < 0,05). Dapat disimpulkan juga bahwa semakin tinggi pelanggan mengerti tampilan pada aplikasi GOJEK, aplikasi GOJEK dapat dibuka dengan cepat, informasi pada aplikasi GOJEK terorganisir dengan baik, aplikasi GOJEK dapat membuat aktivitas menjadi lebih, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi GOJEK.

4.4.2 Pengaruh Variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Pemenuhan kebutuhan adalah kinerja aplikasi kontras dengan apa yang dijanjikan, akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pemenuhan Kebutuhan yang baik yang diberikan aplikasi GOJEK dapat membuat kepuasan pelanggan pada aplikasi GOJEK semakin.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Pemenuhan Kebutuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (t) pada Tabel 4.54 di mana variabel Pemenuhan Kebutuhan (X2) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,021 > 1.66159) dan tingkat signifikansi < 0,05 (0,046 < 0,05). Dapat disimpulkan juga bahwa semakin baik tingkat pemenuhan kebutuhan yang mencakup aplikasi GOJEK memberikan beragam layanan, aplikasi GOJEK memberikan rincian pesanan secara lengkap, aplikasi GOJEK memiliki daftar toko yang lengkap, aplikasi GOJEK memberikan informasi produk yang tersedia, aplikasi GOJEK dapat menampilkan lokasi *driver* berada, aplikasi GOJEK dapat menjalankan lebih dari satu pesanan dalam waktu yang sama, Menurut saya, aplikasi GOJEK memberikan penawaran promo yang menarik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

4.4.3 Pengaruh Penelitian Ketersediaan Sistem (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y)

Ketersediaan sistem merupakan bagaimana fungsionalitas aplikasi GOJEK berfungsi dengan semestinya.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (t) pada Tabel 4.54 di mana Variabel Ketersediaan Sistem (X3) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,189 > 1.66159$) dan tingkat signifikansi $< 0,05$ ($0,002 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya ketersediaan sistem pada aplikasi GOJEK yang berupa aplikasi GOJEK mudah mendapatkan *driver*, transaksi pada aplikasi GOJEK tidak sering terjadi kendala, aplikasi GOJEK dapat tetap digunakan saat adanya pembaharuan aplikasi, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

4.4.4 Pengaruh Variabel Jaminan Keamanan (X4) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Jaminan keamanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi GOJEK karena dengan menjaga data pelanggan maka kepuasan pelanggan pada aplikasi tersebut dapat terpenuhi.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Jaminan keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (t) pada Tabel 4.54 Variabel Jaminan keamanan (X4) memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,919 < 1.66159$) dan tingkat signifikansi $> 0,05$ ($0,360 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya jaminan keamanan pada aplikasi GOJEK yang berupa aplikasi GOJEK melindungi data pribadi konsumen (alamat, nomor telepon, *email*), aplikasi GOJEK melindungi data konsumen saat melakukan transaksi, aplikasi GOJEK melindungi data kartu debit konsumen yang

bertransaksi, tidak mempengaruhi tingkat Kepuasan pelanggan pada aplikasi GOJEK.

