

Pengaruh *E-Service Quality* Aplikasi *Grabcar Airport* terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan

Helda Rusiana¹, Amelia Puspa Tamara²

^{1,2}Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta

heldarusiana03@gmail.com¹, amelia.puspa@sttkd.ac.id ²

ABSTRACT.

The shift in services from conventional methods toward digital ones has been driven by rapid advances in information and communication technology, and the online transportation sector is no exception. This phenomenon is evident in the operation of GrabCar Airport at Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Airport in Balikpapan, which is required to maintain electronic service quality (e-service quality) in order to meet user satisfaction and expectations. Therefore, this study was designed to analyze the impact of e-service quality in the GrabCar Airport app on the satisfaction levels of airline passengers at that airport. A quantitative approach was applied in this study, where the sample was determined using purposive sampling (a type of non-probability sampling) with a total of 100 respondents. Data were collected through the distribution of questionnaires and then analyzed using SPSS 25 software. The data analysis stages included validity and reliability tests, descriptive statistical analysis, classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and analysis of the coefficient of determination. The research findings indicate that, to some extent, the aspects of e-service quality—including reliability, privacy, responsiveness, compensation, and contact—have a significant impact on customer satisfaction. Conversely, the aspects of efficiency and fulfillment do not show an individual effect. However, simultaneous testing indicates that all dimensions of e-service quality (efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact) collectively influence passenger satisfaction.

Keywords: E-Service Quality, GrabCar Airport, and Passenger Satisfaction.

ABSTRAK.

Pergeseran layanan dari metode konvensional menuju metode digital didorong oleh kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi, dan sektor transportasi online tidak terkecuali. Fenomena ini terlihat jelas dalam operasional GrabCar Airport di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan di Balikpapan, yang menuntut untuk menjaga kualitas layanan elektronik (e-service quality) guna memenuhi kepuasan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk menganalisis dampak kualitas layanan elektronik pada aplikasi GrabCar Airport terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai penerbangan di bandara tersebut. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini, di mana sampel ditentukan menggunakan purposive sampling (jenis sampling non-probabilitas) dengan total 100 responden. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner dan kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Tahapan analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan analisis koefisien determinasi. Temuan penelitian

menunjukkan bahwa, sampai batas tertentu, aspek-aspek kualitas layanan elektronik—termasuk keandalan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak—memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, aspek efisiensi dan pemenuhan tidak menunjukkan efek individual. Namun, pengujian simultan menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan elektronik (efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak) secara kolektif memengaruhi kepuasan penumpang.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, GrabCar Bandara, dan Kepuasan Penumpang.

PENDAHULUAN

Seiring dengan bergulirnya arus globalisasi, dinamika kemajuan teknologi informasi dan komunikasi bergerak dengan sangat cepat, perkembangan teknologi tersebut menjadikan internet sebagai salah satu kebutuhan utama di kehidupan masyarakat dan menggantikan beberapa peran manusia, transformasi ini membawa dampak signifikan yang merevolusi berbagai lini kehidupan manusia, khususnya pada sektor aktivitas bisnis, contoh perubahan yang terjadi ialah berevolusinya sistem transaksi dari konvensional berbasis manual yang terjadi kontak langsung menjadi ekosistem digital yang sepenuhnya *online*, dimana produsen dan konsumen dapat menyelesaikan pembelian, pembayaran, hingga pengiriman tanpa tatap muka (Kasali, 2017).

Akselerasi teknologi yang masif ini secara konsisten diikuti oleh pergeseran dalam gaya hidup masyarakat. Fenomena tersebut menciptakan tantangan baru bagi para pelaku industri, khususnya penyedia jasa transportasi daring. Di tengah kompetisi yang ketat untuk menarik perhatian pasar dan mendorong intensitas pembelian ulang (*repurchase intention*), perusahaan dituntut untuk senantiasa menyajikan serta mempertahankan kualitas pelayanan yang optimal. Penyedia layanan jasa transportasi *online* seperti Grab menawarkan kemudahan akses bagi penumpang untuk dapat memesan kendaraan dengan mudah, mekanisme pemesanan kini menjadi lebih praktis, di mana konsumen cukup mengakses aplikasi pada perangkat pintar yang terkoneksi dengan internet.

Seiring dengan adanya perkembangan pelayanan tersebut, tentunya terdapat pergeseran atau perubahan dari model pelayanan tradisional ke model berbasis teknologi, Kondisi tersebut turut mendorong transformasi dalam aspek standarisasi mutu pelayanan, yaitu dengan mengintegrasikan kemajuan teknologi berbasis internet yang secara teoretis dikenal sebagai kualitas layanan elektronik (*e-service quality*). Meinawati et al. menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-service quality* atau *e-servqual*) merupakan bentuk adaptasi mutakhir dari konsep *service quality* (*servqual*) yang dirancang khusus untuk mengukur efektivitas pelayanan berbasis internet. Sejalan dengan hal tersebut, Barutchu dalam M. Sari et al. (2020) menegaskan bahwa optimalisasi mutu layanan digital ini memegang peranan krusial dalam menjamin terciptanya kepuasan pelanggan secara jangka panjang.

Dalam pasar *online*, pelanggan memiliki kemudahan untuk beralih ke penyedia layanan jasa lainnya, jika konsumen merasa tidak puas terhadap layanan yang didapatkan, oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan elektronik menjadi hal yang krusial untuk mempertahankan pelanggan dan

mencegah mereka beralih ke pesaing. Sebagai korporasi yang mengoperasikan model bisnis transportasi berbasis aplikasi, Grab dituntut untuk senantiasa menyajikan *e-service quality* yang superior. Hal ini krusial guna menstimulasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima (cnnindonesia.com, 2022).

Pada awalnya Grab berdiri dengan nama *My Taxi* dan berpusat di Singapura yang didirikan oleh Anthony Tan dan rekannya pada tahun 2012 Grab juga memiliki banyak fitur layanan jasa yang dimulai dari motor (*GrabBike*), mobil (*GrabCar*), makanan (*GrabFood*), kurir (*GrabExpress*), layanan pesan antar makanan (*GrabFood*) dan masih banyak lagi hingga berkembang menjadi perusahaan teknologi layanan transportasi *online* terbesar di Asia Tenggara yang telah hadir dan melayani kebutuhan masyarakat serta berperan penting dalam mempermudah mobilitas masyarakat, dengan seirinya meningkatnya kebutuhan masyarakat, Grab juga mulai merambah ke area area strategis seperti bandara yaitu adanya layanan *GrabCar Airport* (grab.com, 2026).

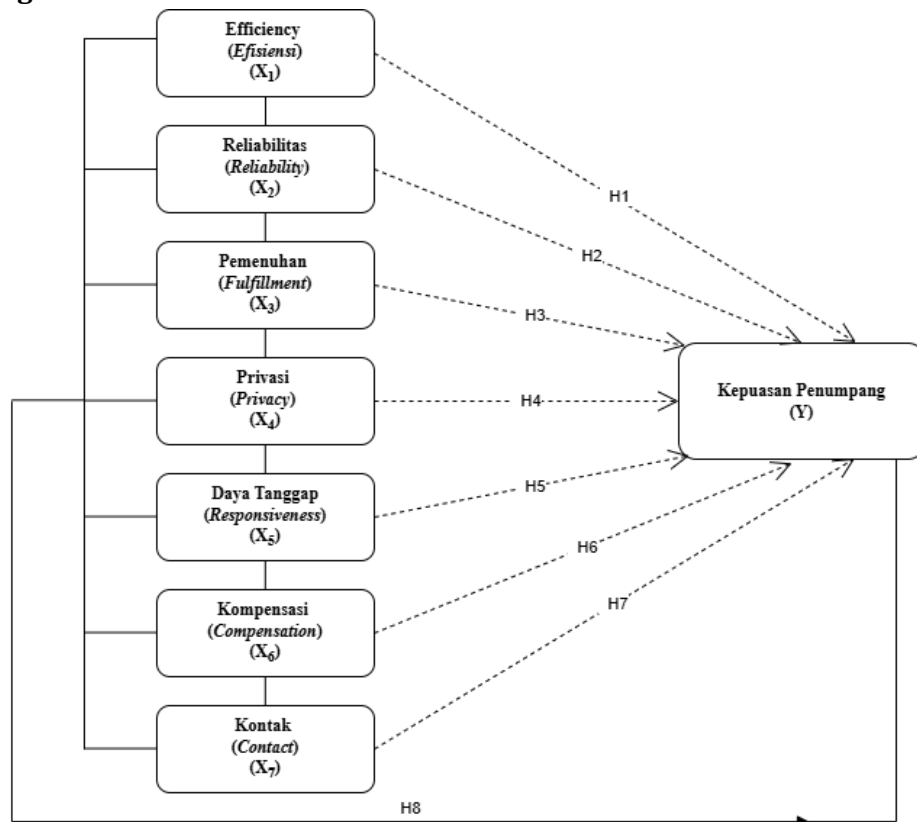
Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan merupakan bandara keenam di Indonesia yang menyediakan layanan *GrabCar Airport* yang secara resmi dan hanya dapat dioperasikan oleh armada yang telah terdaftar dan berlisensi. (Mattin et al., 2022) menyatakan bahwa keberadaan layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas warga lokal dan wisatawan yang telah terbiasa dengan layanan jasa transportasi *online* dengan segala kepraktisan dan kemudahannya, serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dengan menciptakan lapangan kerja bagi ribuan driver dan mendukung industri pariwisata sekitar seperti Pantai Kemala dengan keindahan matahari terbenamnya, Hutan Lindung Sungai Wain, serta kuliner khas seperti Kepiting Dandito. Hal tersebut juga menyebabkan terjadinya peningkatan transaksi dalam pemesanan layanan jasa transportasi Grab yang terkhusus pada *GrabCar Airport*. Selain itu, bandara ini juga menjadi pintu gerbang utama menuju Ibu Kota Negara Nusantara (IKN).

Sehingga dengan adanya layanan jasa transportasi *online* yang telah tersedia di *smartphone* khusus nya Grab yang memiliki fitur *GrabCar Airport* di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi yang praktis dan terjangkau, tetapi juga sebagai pusat konektivitas yang modern dan responsif terhadap kebutuhan warga lokal dan wisatawan sehingga dari permasalahan yang telah dijelaskan penulis mengambil judul “PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* APLIKASI *GRABCAR AIRPORT* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN BALIKPAPAN”.

Dengan maksud untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* Aplikasi *GrabCar Airport* terhadap kepuasan penumpang pesawat dengan menggunakan dimensi *E-SERVQUAL* menurut Tjiptono (2022) yang terdiri dari *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation*, dan *Contact* serta dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana pengaruh adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat berperan dalam membangun layanan jasa transportasi *online* di lingkungan bandara dan kota Balikpapan, tidak hanya itu penelitian ini juga untuk mengetahui penerapan *E-Service Quality* aplikasi Grab dimana belum ada penelitian sebelumnya di Balikpapan terkhusus kepada perusahaan penyedia layanan jasa transportasi *online* yakni studi ini memfokuskan analisisnya pada fitur GrabCar *Airport* dengan mengadopsi variabel-variabel tersebut. Kendati pengujian serupa telah jamak dilakukan di berbagai wilayah lain di Indonesia, adanya diversitas kondisi sosial budaya masyarakat setempat memunculkan urgensi untuk mereplikasi penelitian ini di Balikpapan. Perbedaan karakteristik wilayah tersebut membuka peluang ditemukannya hasil riset yang *distingtif* (berbeda), sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis bagi manajemen Grab

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Menurut Silean (2018), sebuah rancangan penelitian yang komprehensif dan mencakup keseluruhan tahapan sangat diperlukan dalam penyusunan serta pelaksanaan studi. Selaras dengan pandangan tersebut, penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan teori Sugiyono (2018), metode kuantitatif

merupakan pendekatan ilmiah yang berlandaskan pada filosofi positivisme, yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan dan pengolahan data berbasis numerik (angka). Dalam konteks studi ini, peneliti mengidentifikasi dua variabel utama, yaitu *E-Service Quality* Aplikasi GrabCar Airport sebagai variabel independen (X) dan Kepuasan Penumpang sebagai variabel dependen (Y).

Metode penelitian ini dipilih oleh peneliti guna mengkaji adanya pengaruh *E-Service Quality* Aplikasi *Grabcar Airport* Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Proses pengolahan data dalam riset ini dianalisis dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 (*Statistical Package for the Social Sciences*), yaitu program komputer yang dirancang khusus untuk komputasi statistik. Adapun tahapan teknik analisis data yang diterapkan meliputi:

1. Uji Validitas

Analisis validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} yang diperoleh dari hasil pengolahan data melalui *software* SPSS 25 (*Statistical Package for the Social Sciences*) dengan nilai r_{tabel} . Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas item kuesioner adalah sebagai berikut:

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid (gugur).

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>E-Service Quality (X)</i>	<i>Efficiency</i>	X1.1	0,886	0,195	Valid
		X1.2	0,825	0,195	Valid
		X1.3	0,867	0,195	Valid
	<i>Reliability</i>	X2.1	0,861	0,195	Valid
		X2.2	0,887	0,195	Valid
		X2.3	0,841	0,195	Valid
	Fulfillment	X3.1	0,860	0,195	Valid

Variabel	Dimensi	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
		X3.2	0,910	0,195	Valid
		X4.1	0,857	0,195	Valid
		X4.2	0,859	0,195	Valid
		X4.3	0,867	0,195	Valid
		X5.1	0,839	0,195	Valid
		X5.2	0,801	0,195	Valid
		X5.3	0,843	0,195	Valid
		X6.1	0,827	0,195	Valid
		X6.2	0,804	0,195	Valid
		X6.3	0,833	0,195	Valid
		X7.1	0,912	0,195	Valid
		X7.2	0,897	0,195	Valid
Kepuasan Penumpang	Kesesuaian Harapan	Y.P1	0,833	0,195	Valid
		Y.P2	0,677	0,195	Valid
		Y.P3	0,725	0,195	Valid
	Minat Berkunjung Kembali	Y.P4	0,744	0,195	Valid
		Y.P5	0,802	0,195	Valid
		Y.P6	0,723	0,195	Valid
		Y.P7	0,743	0,195	Valid

Variabel	Dimensi	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Ketersediaan Merekomendasikan	Y.P8	0,756	0,195	Valid
		Y.P9	0,743	0,195	Valid

Merujuk pada output hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk Variabel *E-Service Quality* (X) dan Variabel Kepuasan Penumpang (Y) memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Ditunjang dengan nilai signifikansi yang berada di bawah ambang batas 0,05, maka seluruh instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Uji ini dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini didasarkan pada kriteria berikut:

- Apabila skor *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka *reliable*
- Apabila skor *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka tidak *reliable*

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel / Dimensi	Nilai <i>Cronbach'Alpha</i>	Minimal <i>Cronbach'Alpha</i> yang Disyaratkan	Keterangan
01.	<i>Efficiency</i>	815	0,60	Reliabel
02.	<i>Reliability</i>	827	0,60	Reliabel
03.	<i>Fulfillment</i>	717	0,60	Reliabel
04.	<i>Privacy</i>	826	0,60	Reliabel
05.	<i>Responsiveness</i>	770	0,60	Reliabel
06.	<i>Compensation</i>	758	0,60	Reliabel
07.	<i>Contact</i>	777	0,60	Reliabel
08.	Kepuasan Penumpang	903	0,60	Reliabel

Berdasarkan output hasil uji reliabilitas, *Cronbrach' Alpha* ditemukan pada variabel *E-Service Quality* pada *Efficiency* (X1) sebesar 815, *Reliability* (X2) sebesar 827, *Fulfillment* (X3) sebesar 717, *Privacy* (X4) sebesar 826, *Responsiveness* (X5) sebesar 770, *Compensation* (X6) sebesar 758, *Contact* (X7) sebesar 777, variabel kepuasan penumpang pada Kesesuaian Harapan(Y1) sebesar 850, Minat Berkunjung Kembali (Y1) sebesar 837 dan Ketersediaan Merekomendasikan (Y3) sebesar 813, Maka dapat disimpulkan bahwa

instrument yang ada reliabel atau handal karena semua nilainya lebih besar dari 0,60.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Rekapitulasi hasil uji statistik deskriptif tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efisiensi (X1)	100	5	12	10.54	1.642
Reliability (X2)	100	3	12	10.46	1.684
Fulfillment (X3)	100	3	8	7.01	1.105
Privacy (X4)	100	4	12	10.54	1.648
Responsiveness (X5)	100	4	12	10.69	1.447
Compensation (X6)	100	5	12	10.56	1.486
Contact (X7)	100	2	8	6.91	1.147
Kepuasan Penumpang	100	14	36	32.01	4.086
Valid N (listwise)	100				

Merujuk pada output pengujian deskriptif sebelumnya, karakteristik dan distribusi data untuk masing-masing dimensi variabel.

4. Uji Normalitas

Output uji normalitas memperlihatkan nilai signifikansi sebesar 0,173. Karena nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual tersebut normal.

5. Uji Multikolinearitas

Deteksi ada tidaknya gejala ini dilakukan dengan menganalisis nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan $VIF \leq 10$, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Pada output uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* pada variabel X lebih dari 1.000, maka diambil Kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas.

6. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan menggunakan Uji Korelasi *Spearman's Rho*, yaitu dengan mengorelasikan nilai absolut residual (*Abs_Res*) terhadap seluruh variabel independen. Jika nilai signifikansi hasil korelasi > 0,05, maka model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas. Pada output uji heteroskedastisitas dapat di lihat bahwa keseluruhan dari variabel *E-Service Quality* memiliki nilai Sig. lebih besar dari 0,05 yang menandakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

7. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Pengujian ini dideteksi menggunakan uji Durbin-Watson (*D-W test*). Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1.644. sesuai dengan teori diatas yang menyebutkan bahwa jika " Nilai $-2 \leq D-W \leq +2$, berarti tidak ada hubungan autokorelasi".

Berdasarkan hasil yang ada maka asumsinya tidak ada hubungan autokorelasi karena nilai DW menunjukkan berada di < -2 yaitu 1.644.

8. Uji Linearitas

Pengujian dilakukan melalui metode *Linearity test* pada menu *Compare Means* atau *Curve Estimation* di SPSS 25. Hubungan kedua variabel dinyatakan linear apabila nilai *Deviation from Linearity* memiliki angka signifikansi $> 0,05$. Dari output uji linearitas diketahui nilai signifikan dari uji linearitas sebesar 441 $> 0,05$ sesuai dengan syarat uji linearitas ini maka dapat dikatakan bahwa variabel X dan Y memiliki hubungan yang linear.

9. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam konteks penelitian ini, metode tersebut diimplementasikan untuk memprediksi sejauh mana variabel *E-Service Quality* (X) memengaruhi variabel Kepuasan Penumpang (Y). Hubungan fungsional antarvariabel tersebut ditransformasikan ke dalam model persamaan regresi berikut: Dari output uji regresi linear berganda diketahui nilai signifikan dari uji linearitas sebesar 441 $> 0,05$ sesuai dengan syarat uji linearitas ini maka dapat dikatakan bahwa variabel X dan Y memiliki hubungan yang linear.

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 7,472 - 100 X_1 + 0,791 X_2 - 0,063 X_3 + 0,491 X_4 + 0,517 X_5 + 0,460 X_6 + 0,367 X_7$$

Y = Kepuasan Penumpang (variabel terikat)

X1 = *Efficiency* (X1)

X2 = *Reliability* (X2)

X3 = *Fulfillment* (X3)

X4 = *Privacy* (X4)

X5 = *Responsiveness* (X5)

X6 = *Compensation* (X6)

X7 = *Contact* (X7)

- Konstanta sebesar 7,472 menyatakan bahwa jika variabel independent dianggap konstan atau bernilai 0 maka variabel dependen bernilai 7,472.
- Nilai koefisien regresi variabel *Efficiency* (X1) bernilai negative (-) sebesar - 0.100, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel *Efficiency* (X1) meningkat maka variabel kepuasan penumpang (Y) akan menurun, begitu juga sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* (X2) bernilai positif (+) sebesar 0.791, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel *Reliability* (X2) meningkat maka variabel kepuasan penumpang (Y) akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel *Fulfillment* (X3) bernilai negative (-) sebesar - 0.063, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel *Fulfillment* (X3) meningkat maka variabel kepuasan penumpang (Y) akan menurun, begitu juga sebaliknya.

- e. Nilai koefisien regresi variabel *Privacy* (X4) bernilai positif (+) sebesar 0.491, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel *Privacy* (X4) meningkat maka variabel kepuasan penumpang (Y) akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
 - f. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X5) bernilai positif (+) sebesar 0,517, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel *Responsiveness* (X5) meningkat maka variabel kepuasan penumpang (Y) akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
 - g. Nilai koefisien regresi variabel *Compensation* (X6) bernilai positif (+) sebesar 0.460, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel *Compensation* (X6) meningkat maka variabel kepuasan penumpang (Y) akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
 - h. Nilai koefisien regresi variabel *Contact* (X7) bernilai positif (+) sebesar 0.367, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel *Contact* (X7) meningkat maka variabel kepuasan penumpang (Y) akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
10. Uji T (Parsial)
- Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi: jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak (tidak berpengaruh signifikan). Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima (berpengaruh signifikan).
- a. H1 ditolak karena nilai Sig. pada dimensi *Efficiency* (X1) sebesar 0,689 ($>0,05$) Oleh karena itu, dapat disimpulkan dimensi *Efficiency* (X1) berperan positif namun tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) pada aplikasi *GrabCar Airport*.
 - b. H2 diterima karena nilai Sig. pada dimensi *Reliability* (X2) sebesar 0,005 (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan dimensi *Reliability* (X2) memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam penggunaan aplikasi *GrabCar Airport*.
 - c. H3 ditolak karena nilai Sig. pada dimensi *Fulfillment* (X3) sebesar 0,583 ($>0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan dimensi *Fulfillment* (X3) berperan positif namun tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) pada aplikasi *GrabCar Airport*.
 - d. H4 diterima karena nilai Sig. pada dimensi *Privacy* (X4) sebesar 0,030 (0,05) Oleh karena itu, dapat disimpulkan dimensi *Privacy* (X4) memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam penggunaan aplikasi *GrabCar Airport*.
 - e. H5 nilai Sig. pada dimensi *Responsiveness* (X5) sebesar 0,004 (0,05) Oleh karena itu, dapat disimpulkan dimensi *Responsiveness* (X5) memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam penggunaan aplikasi *GrabCar Airport*.
 - f. H6 diterima karena nilai Sig. pada dimensi *Compensation* (X6) sebesar 0,007. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Compensation* (X6)

memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam penggunaan aplikasi *GrabCar Airport*.

- g. H7 diterima karena nilai Sig. pada dimensi *Contact* (X7) sebesar 0,010. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Contact* (X7) memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam penggunaan aplikasi *GrabCar Airport*.

11. Uji F (Simultan)

Uji F dalam studi ini diterapkan untuk membuktikan apakah seluruh dimensi *E-Service Quality* yaitu *Efficiency* (X₁), *Reliability* (X₂), *Fulfillment* (X₃), *Privacy* (X₄), *Responsiveness* (X₅), *Compensation* (X₆), dan *Contact* (X₇)—secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan output uji F (simultan) menunjukkan bahwa hasil uji (simultan) memiliki nilai F_{hitung} sebesar 25.364 serta nilai signifikansinya 0,000.

12. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai (R_2) yang kecil atau mendekati nol mengindikasikan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, jika nilai (R_2) mendekati angka satu, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Pada output koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R_2) sebesar 0,659 atau 65,9% hal ini berarti terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1), *Reliability* (X2), *Fulfillment* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), dan *Contact* (X7) sebesar 65,9% terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan sisanya sebesar 0,341 atau 34,1% dijelaskan oleh faktor faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Hasil analisis data ini berasal dari respons responden terkait *E-Service Quality* aplikasi *GrabCar Airport* yang terdiri dari *Efficiency* (X1), *Reliability* (X2), *Fulfillment* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), dan *Contact* (X7) terhadap variabel dependen kepuasan penumpang (Y). Data dikumpulkan dari 100 sampel yang terdiri 34 pertanyaan. Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dibandingkan dengan hasil penelitian yang sebelumnya, sebagai berikut :

1. Pengaruh *Efficiency* terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pengguna *GrabCar Airport* di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. Nilai signifikansi sebesar 0,689 ($> 0,05$) mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, serta kemudahan navigasi belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 ($< 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa keandalan aplikasi dalam memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pengguna menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan penumpang.

3. Pengaruh *Fulfillment* terhadap Kepuasan Penumpang

Dimensi *Fulfillment* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,583 ($> 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa pemenuhan layanan yang diberikan aplikasi belum sepenuhnya menjadi faktor yang menentukan kepuasan pengguna.

4. Pengaruh *Privacy* terhadap Kepuasan Penumpang

Dimensi *Privacy* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,030 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa keamanan data pribadi dan perlindungan informasi pengguna menjadi aspek yang sangat diperhatikan dalam penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi.

5. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Penumpang

Dimensi *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan aplikasi dan penyedia layanan dalam memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan maupun permasalahan pengguna memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan.

6. Pengaruh *Compensation* terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Compensation* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,007 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa adanya jaminan kompensasi ketika terjadi kesalahan layanan atau gangguan operasional memberikan rasa aman kepada pengguna.

7. Pengaruh *Contact* terhadap Kepuasan Penumpang

Dimensi *Contact* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna untuk berkomunikasi dengan pengemudi maupun pihak penyedia layanan berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

8. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Penumpang Secara Simultan

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa seluruh dimensi *E-Service Quality*, yaitu *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai F hitung sebesar 25,364.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dimensi *Reliability* (X2), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), dan *Contact* (X7) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan aplikasi *GrabCar Airport* di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan.
2. Dimensi *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X3), secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan aplikasi *GrabCar Airport* di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan.
3. *E-Service Quality* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pada aplikasi *GrabCar Airport* di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan.

Saran

1. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, peneliti merekomendasikan agar *GrabCar Airport* melakukan peningkatan sistem layanan, khususnya pada aspek *Efficiency* dan *Fulfillment*, hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan akses penumpang terhadap informasi dalam aplikasi, dan memastikan akurasi *driver GrabCar Airport* dalam memenuhi janji layanan sesuai estimasi waktu yang ditetapkan.
2. Disarankan agar kualitas layanan aplikasi *E-Service Quality GrabCar Airport* dipertahankan dan ditingkatkan, terutama pada dimensi yang telah terbukti memberikan kepuasan bagi penumpang dalam penelitian ini, yaitu *Reliability* (X2), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), dan *Contact* (X7). Selain itu, Grab dapat mempertimbangkan penambahan atau pengembangan
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan variabel yang diteliti, karena penggabungan variabel tambahan berpotensi menghasilkan kesimpulan yang bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bessie, J. L. D., & Taek, G. M. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pada layanan digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 145–158.
- Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap customer satisfaction pada aplikasi transportasi online di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(1), 67–79.
- CNN Indonesia. (2022). *Grab fokus tingkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan*. CNN Indonesia.
- Grab Holdings Inc. (2026). *GrabCar Airport*. Grab.
- Ilham, M., Pratama, R., & Nugraha, A. (2025). Analisis pengaruh electronic service quality terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi online. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Teknologi*, 8(1), 25–37.

- Isnoe, A., & Azis, M. (2024). Pengaruh dimensi e-service quality terhadap kepuasan pengguna aplikasi transportasi online. *Jurnal Manajemen Transportasi Indonesia*, 12(1), 45–58.
- Kasali, R. (2017). *Disruption: Tak ada yang tak bisa diubah sebelum dihadapi motivasi saja tidak cukup*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (Millennium ed.). Prentice Hall.
- Mattin, M., Prasetyo, A., & Nugroho, D. (2022). Analisis pemanfaatan transportasi online di kawasan Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 9(2), 85–94.
- Meinawati, E., Suryani, D., & Putra, R. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pada layanan berbasis digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 45–56.
- Permana, D., & Djatmiko, T. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap customer satisfaction pada layanan transportasi berbasis aplikasi. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 201–214.
- Sari, M., Hidayat, R., & Kurniawan, A. (2020). Pengaruh electronic service quality terhadap customer satisfaction pada platform digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 112–123.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis* (Edisi revisi). In Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Publisher.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.