

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Gojek pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Wulan Intan Ihatal Janah¹, Zaenal Wafa²

^{1,2}Universitas Mercu Buana Yogyakarta

wulanintanjanah12@gmail.com¹, zaenalwafa@gmail.com²

ABSTRACT

Go-Food is a feature in the Gojek application with food delivery services. Researchers aim to determine the influence of Go-Food quality on the loyalty given and the influence of satisfaction on the loyalty given to students. Researchers used questionnaires in collecting data. The samples used were taken by random sampling, where samples taken from the population were carried out irregularly. Research methods for processing data are: validity test, reliability test, and classical assumption test. In the classical assumption test, researchers used the Normality Test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Then this researcher used multiple regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing which used the f test and t test. The results of the research conducted were that service quality and satisfaction partially had a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords : *service quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

ABSTRAK

Go-Food adalah fitur dalam aplikasi Gojek dengan layanan food delivery. Peneliti memiliki tujuan mengetahui pengaruh kualitas Go-Food terhadap loyalitas yang diberikan serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas yang diberikan pada mahasiswa. Peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Sampel yang digunakan diambil dengan pengambilan secara acak, dimana sampel yang diambil dari populasi dilakukan tidak teratur. Metode penelitian untuk mengolah data yaitu: uji validitas, uji Reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Dalam uji asumsi klasik peneliti menggunakan Uji Normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedatisitas. Kemudian peneliti ini menggunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi dan Uji Hipotesis dimana menggunakan f Test dan uji t. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.*

PENDAHULUAN

Perkembangan di zaman yang modern ini banyak mengalami perubahan, terutama dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dengan fitur canggih guna mendukung keberlangsungan dalam era digitalisasi. Teknologi yang berkembang sekarang tentu berbeda dengan dahulu, dimana teknologi masih terbatas dan hanya digunakan untuk berkomunikasi saja. Kemajuan teknologi berpengaruh besar untuk memudahkan mengirim dan menerima segala informasi dan komunikasi jarak dekat maupun jauh. Berkat adanya teknologi, masyarakat dapat menerima berbagai informasi dengan efektif.

Teknologi yang berkembang ini juga merambah ke perkembangan transportasi yang memberikan kemudahan dalam berpergian dengan waktu yang lebih cepat dan mudah dijangkau, seperti adanya pesawat, mobil, motor, kapal dan lainnya. Dengan meningkatnya keperluan masyarakat, kini banyak diciptakan aplikasi transportasi online. Aplikasi transportasi online dapat diakses menggunakan telepon genggam yang dimiliki dan cara penggunaan yang mudah.

Transportasi dengan berbasis online sudah banyak diciptakan orang, salah satunya adalah aplikasi Gojek. Aplikasi ini berdiri tahun 2010 oleh Nadiem Makarim. Pelopor revolusi ojek online. Gojek hingga sekarang berkembang ke penjuru bagian Indonesia. Gojek sekarang mudah ditemukan diberbagai tempat seperti kampus serta tempat makan dan berbagai tempat yang ramai. Gojek memiliki ciri khas yang mudah dikenali dengan atribut seperti helm dan jaket yang dikenakan berwarna hijau. Gojek awal muncul hanya menyediakan layanan antar jemput bernama Go-ride layanan dengan menggunakan motor. Dengan daya tarik masyarakat yang menggunakan aplikasi Gojek semakin meningkat, membuat Gojek berinovasi dengan menambah layanan yang lain berupa Go-Food.

Kualitas pelayanan dapat diartikan kemampuan yang mempengaruhi kepuasan dalam berbagai kebutuhan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Gojek memiliki layanan pengaduan untuk pelanggan yang mengalami masalah ataupun suatu hal yang tidak diinginkan, karena tidak jarang driver Gojek melakukan kecurangan demi mendapat keuntungan lebih. Tidak hanya itu, Gojek menciptakan rating untuk pelanggan dapat memberikan nilai kepada driver Gojek yaitu dengan bintang 1 (layanan buruk) sampai 5 (layanan memuaskan). Pada fitur Go-food juga diberikan rating untuk memberikan nilai kepada restoran yang dipesan. Rating yang disediakan terdapat dua tipe yaitu dengan bintang rating 1-5, serta ranting memuaskan dan tidak memuaskan.

Gojek memberikan diskon/promo setiap hari pada aplikasi Gojek. Salah satu promo yang sering dicari yaitu Go-Food karena diskon yang diberikan lumayan besar. Layanan Go-food sering dimanfaatkan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya anak rantau, dimana mereka enggan untuk memasak dan mempermudah membeli makan tanpa harus keluar kost. Kebanyakan mahasiswa lebih memilih hal yang simple dan praktis dengan menggunakan Go-food. Tidak hanya di kampus, para mahasiswa kelas malam Fakultas Ekonomi sering memanfaatkan layanan Go-food di tempat kerja maupun kost. Diskon yang sering ditawarkan terkadang bisa setengah harga dari total pembayaran. Layanan Go-food menjadi salah satu layanan yang banyak diminati mahasiswa dengan kualitas yang diberikan. Promo yang diberikan tidak hanya menarik mahasiswa, tetapi menarik semua kalangan dari remaja sampai orang tua karena kemudahan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan menjadi pendorong yang menghubungkan pemberi jasa dan pelanggan dalam waktu lama. Kepuasan yang diterima pelanggan tentu saja target yang ingin diwujudkan oleh Gojek. Kepuasan layanan yang diberikan dapat dilihat dari rating yang diberikan pelanggan atas jasa yang telah digunakan. Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan meningkatkan kebutuhan atau keinginan yang diperlukan. Dengan

kinerja yang diberikan layanan Gojek sesuai harapan atau melampaui harapan pelanggan tentu memberikan kepuasan. Untuk layanan Go-food, tentu harus memberikan makanan/minuman dengan kualitas yang baik untuk menerima nilai lebih dari pelanggan. Dengan keduanya terciptanya, berpengaruh besar untuk penyedia layanan Gojek, karena dengan begitu Gojek dapat berkembang pesat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta Kampus 3 di Jalan Ring Road Utara, Ngropoh, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Variabel Eksogen adalah kualitas pelayanan dan kepuasan, serta variabel endogen yaitu loyalitas pelanggan. Pendekatan dalam penelitian yaitu kuantitatif. Subyek penelitian yakni menggunakan sampel acak dari populasi dengan memakai 93 responden dianalisis. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data. SPSS (Statistical Package for Social Sciences) digunakan untuk teknik analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Dengan sampel yang digunakan sebanyak 93 responden. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana sebagai sampel.

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)			
X1.1	0,608	0,203	Valid
X1.2	0,507	0,203	Valid
X1.3	0,441	0,203	Valid
X1.4	0,508	0,203	Valid
X1.5	0,474	0,203	Valid
X1.6	0,588	0,203	Valid
X1.7	0,478	0,203	Valid
X1.8	0,408	0,203	Valid
X1.9	0,499	0,203	Valid
X1.10	0,516	0,203	Valid
X1.11	0,461	0,203	Valid
X1.12	0,375	0,203	Valid
X1.13	0,351	0,203	Valid
X1.14	0,360	0,203	Valid
X1.15	0,475	0,203	Valid
X1.16	0,288	0,203	Valid
X1.17	0,502	0,203	Valid
X1.18	0,534	0,203	Valid

X1.19	0,444	0,203	Valid
-------	-------	-------	-------

Sumber: Olah Data

Dapat dilihat dari tabel memperlihatkan keseluruhan soal bernilai valid. Hal dikarenakan nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu 0,203.

b. Variabel Kepuasan (X2)

1) Variabel Kepuasan

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kepuasan (X2)			
X2.1	0,799	0,203	Valid
X2.2	0,686	0,203	Valid
X2.3	0,622	0,203	Valid
X2.4	0,816	0,203	Valid
X2.5	0,653	0,203	Valid

Sumber: Olah Data

Uji diatas menampilkan keseluruhan soal pada variabel X2 yaitu Kepuasan bernilai valid. Hal ini dikarenakan nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,203.

c. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Loyalitas Pelanggan (Y)			
Y1	0,566	0,203	Valid
Y2	0,654	0,203	Valid
Y3	0,692	0,203	Valid
Y4	0,622	0,203	Valid
Y5	0,567	0,203	Valid
Y6	0,653	0,203	Valid

Sumber: Olah Data

Memperlihatkan nilai Y bernilai valid. Hal ini dikarenakan nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,203.

2. Uji Reliabilitas

2) Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	19

3) Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	5

4) Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	6

Tabel diatas memiliki hasil setiap variabel mendapat nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* X1: 0,801, X2: 0,760, dan Y: 0,686. Perolehan tersebut memperlihatkan keseluruhan soal reliabel.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84158020
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.043
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Olah Data

Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp Sig. (2-tailed) 0,200, nilai tersebut lebih tinggi daripada 0,05. Sehingga data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS PELAYANAN	.627	1.596
	KEPUASAN	.627	1.596

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Sumber: Olah Data

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas menunjukkan *Tolerance* X1 dan kepuasan (X2) nilai sama 0,627, nilai tersebut >0,10. Untuk nilai VIF pada kualitas dan

kepuasan pelanggan juga memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 1,596, nilai tersebut <10,00. Simpulan pada analisis ini diantar variabel bebas dalam model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.534	1.565		.980	.330
	KUALITAS PELAYANAN	.013	.025	.072	.542	.589
	KEPUASAN	-.055	.065	-.111	-.840	.403

a. Dependent Variable: HETERO

Sumber: Olah Data

Uji *Glejser* dilihat sig. setiap variabel bernilai 0,589 untuk variabel X1, dan 0,403 untuk variabel X2. Sehingga nilai lebih tinggi dari 0,05 dan tidak adanya heteroskedastisitas pada regresi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.931	2.610		2.272	.025
	KUALITAS PELAYANAN	.142	.041	.353	3.452	.001
	KEPUASAN	.383	.108	.361	3.530	.001

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Sumber: Olah Data

Persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 5,931 + 0,142 X_1 + 0,383 X_2 + \epsilon$$

Interprestasi pada persamaan yaitu:

1. Nilai konstanta (a) yakni 5,931, apabila X1 dan kepuasan pelanggan (X2) memiliki nilai = 0 jadi nilai Y1 adalah 5,931.
2. Nilai koefisien X1 adalah 0,142 maksudnya kualitas pelayanan terjadi kenaikan senilai 1 loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan 0,142. Koefesien regresi bernilai positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan semakin meningkat, maka loyalitas pelanggan pun akan semakin meningkat.
3. Nilai koefisien variabel kepuasan (X2) adalah 0,383, kepuasan terjadi bertambah 1 jadi loyalitas pelanggan akan bertambah sebesar 0,282. Koefesien regresi bernilai

positif antara kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan apabila kepuasan semakin meningkat, maka loyalitas pelanggan pun akan semakin meningkat.

5. Koefisien Determinasi (R²)

5) Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.410	.397	1.86193

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Sumber: Olah Data

Terlihat kolom *R Square* adalah 0,410. Menjelaskan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,410 (41%) sedangkan 59% pengaruh variabel diluar dari penelitian.

6. Uji Hipotesis

a. F Test

6) Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	217.237	2	108.618	31.331	.000 ^b
	Residual	312.010	90	3.467		
	Total	529.247	92			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Olah Data

Dari tabel 12, diketahui $df(n_1) = 1$, $df(n_2) = 91$ jadi diperoleh F_{tabel} sebesar 3,945. Jadi memperoleh nilai F_{hitung} 31,331 serta nilai F_{tabel} 3,945. Nilai tersebut menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ signifikansi $0.000 < \alpha 0.05$. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

b. Uji T

7) Hasil Analisis Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.931	2.610		2.272	.025
	KUALITAS PELAYANAN	.142	.041	.353	3.452	.001
	KEPUASAN	.383	.108	.361	3.530	.001

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Sumber: Olah Data

1. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

Nilai t_{hitung} sebesar 3,452 dan t_{tabel} 1,986 sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis diartikan H_1 diterima H_0 ditolak. Dengan demikian variabel ini secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.

2. Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan

Nilai t_{hitung} sebesar 3,530 dan t_{tabel} 1,986 sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta diperoleh nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis dapat diartikan H_2 diterima H_0 ditolak. Sehingga X_2 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y_1 .

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil adalah kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berperan aktif, guna menarik perhatian pelanggan yang akan meningkatkan PT Gojek menjadi salah satu perusahaan online yang pesat.

DAFTAR PUSTAKA

Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114-126.

Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas* (4th Editio). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Iqbal, M., & Kadir, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Merchant Go Food Festival Duta Mall Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(2), 227-237.

Resita, Suharyono, dkk. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan AUTO2000 Waru Surabaya. 12 Maret 2019.

Susanti, F. W Ekazaputri. (2018). Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*. Volume 3. No. 3. Hal. 433-444.

- Widyastuti, W., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food (Studi Pada Pengguna Gojek Di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1272-1278.
- Zairina, Nurul, & Wafa, Z. 2023. Penguatan Legalitas Usaha dan Digitalisasi pada UMKM di Kecamatan Sedayu .Yogyakarta. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara(JPkMN)*.