



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 4394-4403

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Draiv Di Toraja Utara

Desi Ruru^{1✉}, Helba Rundupadang², Jens Batara Marewa³

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Email: desiruru0130@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Persoalan penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Draiv Di Toraja Utara. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui respon pengguna terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Aplikasi Draiv, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, kuesioner, serta dokumentasi. Teknik Analisis Data menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dan menggunakan kuesioner terhadap Pengguna Aplikasi Draiv. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa anggapan beberapa pengguna tentang layanan yang diberikan dibuktikan dengan kuesioner yang diberikan dan jawaban dari setiap alternative Rata-Rata 98% sehingga dapat di katakan Aplikasi Draiv sudah memberikan pelayanan kepada pengguna sudah sesuai.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengguna*

Abstract

The problem of this research is how service quality and price influence the level of satisfaction of users of the Draiv application in North Toraja. The aim of this research is to determine user responses to the Service Quality and Price of the Draiv Application. The method used in this research is a quantitative descriptive method. The data collection techniques in this research are through observation, questionnaires and documentation. Data analysis techniques use quantitative descriptive analysis methods, and use questionnaires for Draiv Application Users. The results of this research show that the opinions of several users about the services provided are proven by the questionnaires given and the answers to each alternative are an average of 98%, so it can be said that the Draiv application has provided appropriate services to users.

Keywords: *Service Quality, Price, User Satisfaction*

PENDAHULUAN

Melalui perkembangan yang terjadi di era modern saat ini masyarakat tentu memiliki aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitasnya tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat bantu untuk mempermudah dalam melakukan aktivitasnya (Nurmala et al., 2023). Oleh karena itu para pengusaha di bidang jasa transportasi gencar melakukan pelayanan konsumen kepada konsumennya, melakukan kemudahan pemesanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Negara Indonesia telah banyak dijumpai sepeda motor yang beralih fungsi sebagai kendaraan umum yaitu sebagai jasa mengangkut orang atau barang dengan memasang tarif biaya yang telah disepakati, model transportasi tersebut biasa kita sebut dan kita kenali dengan nama ojek online (Nurmala et al., 2023).

Draiv saat ini menjadi salah satu layanan ojek berbasis aplikasi mobile melalui layanannya. Dengan ini, pengguna aplikasi Draiv cukup memesan ojek melalui aplikasi mobile secara online dan nantinya akan dijemput oleh super ojek yang merespon pesanan dari pengguna Draiv atau calon penumpang. Transaksi pembayaran akan dilakukan pada saat pengguna sampai ke tujuan kepada supir ojek. Tarif yang dikenakan bervariasi disesuaikan dengan jarak yang ditempuh atau disesuaikan flat rate (biaya borongan atau argometer yang mengenakan biaya yang tetap setiap bulannya pada pengguna) yang telah diberlakukan. Contohnya tarif pertama yang biasa digunakan oleh Draiv adalah tarif dasar dengan biaya Rp 8.500, maksudnya jika pelanggan Draiv menempuh jarak tidak sampai satu kilo meter maka akan dikenakan biaya tersebut. Tetapi, jika pelanggan Draiv telah menempuh jarak lebih dari satu kilo meter maka per kilo meternya akan ditambah dengan biaya Rp 5.000.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan survei, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Putra & Patmaningrum, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Pernyataan 1	0,374	0,1874	Valid
		Pernyataan 2	0,766	0,1874	Valid
		Pernyataan 3	0,740	0,1874	Valid
		Pernyataan 4	0,641	0,1874	Valid
		Pernyataan 5	0,616	0,1874	Valid
		Pernyataan 6	0,637	0,1874	Valid
		Pernyataan 7	0,487	0,1874	Valid
		Pernyataan 8	0,337	0,1874	Valid
		Pernyataan 9	0,564	0,1874	Valid
		Pernyataan 10	0,697	0,1874	Valid
		Pernyataan 11	0,432	0,1874	Valid
		Pernyataan 12	0,551	0,1874	Valid
		Pernyataan 13	0,707	0,1874	Valid
		Pernyataan 14	0,768	0,1874	Valid
		Pernyataan 15	0,748	0,1874	Valid
2.	Harga (Y)	Pernyataan 1	0,689	0,1874	Valid
		Pernyataan 2	0,782	0,1874	Valid
		Pernyataan 3	0,556	0,1874	Valid
		Pernyataan 4	0,716	0,1874	Valid
		Pernyataan 5	0,736	0,1874	Valid
		Pernyataan 6	0,704	0,1874	Valid
		Pernyataan 7	0,754	0,1874	Valid
		Pernyataan 8	0,810	0,1874	Valid
		Pernyataan 9	0,750	0,1874	Valid
		Pernyataan 10	0,763	0,1874	Valid
		Pernyataan 11	0,745	0,1874	Valid
		Pernyataan 12	0,722	0,1874	Valid

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid karenaa nilai r_{hitung} setiap item pernyataan lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1874$.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Conbrach's Alpha	Conbrach's Alpha Standart	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	0,882	>0,6	Reliabel
2.	Harga (Y)	0,919	>0,6	Reliabel

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 seluruh variabel riset memiliki koefisien alpha (α) > 0,6, menunjukkan bahwa konsep pengukuran setiap yang diperoleh dari kuesioner akurat. Nilai *Conbrach Alpha* Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dari 0,6 = 0,882 dan hasil reabilitas Variabel Harga (Y) mempunyai nilai Conbrach Alpha >0,6 = 0,919. Sehingga, instrument ini dapat digunakan dalam riset.

3. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	7,16823091
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,042
	Negative	-,076
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,096

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

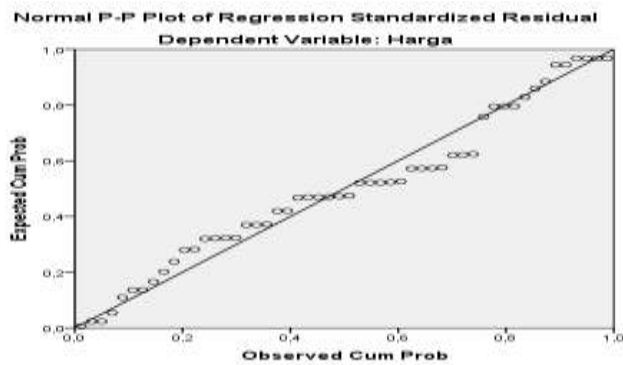
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Jika tingkat signifikan adalah p atau Asymp.sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, distribusi data Kolmogorov-Smirnov dianggap normal. Karena nilai p atau Asymp-sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa nilai residualnya terdistribusi normal apabila nilai p atau Asymp.Sig. (2-ekor) =0,096.

Saat pengujian normalitas dengan p-plot, distribusi data dianggap normal apabila titik-titik yang ditunjukkan dekat dengan garis diagonal. Gambar 4.1 di bawah ini

menggambarkan uji normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Plot probalitas regresi standar normal pada gambar 1 di atas memperlihatkan data mendekati dan mengikuti garis diagonal, sehingga menegaskan bahwa model regresi mencukupi kondisi normalitas.

4. Uji Multikolineritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineritas

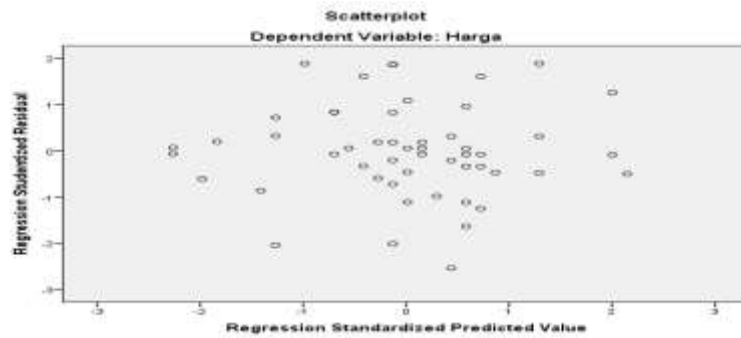
Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	53,588	6,010			8,916	<,001		
Kualitas Pelayanan (X)	-,116	,101	-,108		-1,157	,250	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Harga

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Nilai *tolerance* Kualitas Pelayanan =1,000 lebih dari 0,10 dalam temuan penghitung VIF akibatnya, dapat dikatakan variabel yang dipergunakan pada riset ini memperlihatkan tanda-tanda *multicolonerity*, sehingga memungkinkan untuk menggunakan semua variabel tersebut.

5. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Berdasarkan hasil output SPSS di atas diperlihatkan bahwa gambar tersebut terdapat titik-titik yang menyebar di dalam scatterplot, maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	53,588	6,010		8,916	<,001
	Kualitas Pelayan	-,116	,101	-,108	-1,157	,250

a. Dependent Variable: Harga

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Dengan persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstan (α) dengan nilai positif sebesar 53,588 memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan (α) dengan nilai positif sebesar 53.588.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) 0,116 berarti bahwa setiap penambahan 1 (satu) poin variabel Harga maka hal itu akan meningkatkan Kepercayaan Konsumen sebesar 0,116.

7. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	53,588	6,010		8,916	<,001

Kualitas Pelayanan	-,116	,101	-,108	-1,157	,250
--------------------	-------	------	-------	--------	------

a. Dependent Variable: Harga

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Dalam uji t ini dilakukan pada derajat kebebasan (n-k), dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Untuk tingkat keyakinan yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$.

Dengan perhitungan sebagai berikut :

Sampel = 110

Variabel = 2

Jadi derajat kebebasannya(df): $110-2=108$, maka t tabel yang diperoleh berada pada baris ke 108 yaitu : 1,9821 . Berdasarkan hasil output diatas didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Harga (Y) berdasarkan hasil uji t, dimana nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,157 > t_{tabel} : 1,9821$, yang artinya Hipotesis tersebut diterima.

8. Koefisien Korelasi (R)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model	R	Model Summary ^b		
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.108 ^a	.012	.003	7,814

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Harga

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Berdasarkan tabel tersebut nilai R sebesar 0,108 Hasil ini memperlihatkan adanya korelasi yang sedang antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Harga).

9. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	Model Summary ^b		
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.108 ^a	.012	.003	7,814

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Harga

Sumber: Data dioalah oleh penulis, 2024

Tabel tersebut diperoleh nilai R square sebesar 0,012 yang menunjukkan variabel kualitas dan harga memiliki pengaruh sebanyak 1,2% terhadap variabel terikat yaitu harga, dan sisanya sebanyak 98,8% diuraikan variabel lain di luar riset ini.

SIMPULAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencapai kesimpulan bahwa:

1. Secara parsial Variabel Harga (X) berpengaruh signifikan terhadap Pengguna Aplikasi Draiv di Toraja Utara (Y). Hal ini pada uji t sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikan lebih besar dari alpha 0,05.
2. Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Harga (Y) Pengguna Aplikasi Draiv di Toraja Utara . Hal ini pada uji f sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikan lebih besar dari alpha 0,05.

Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah:

1. Kepada Pengguna Aplikasi Draiv harus mempertahankan kepercayaan kepada Draiv sebagai pengguna dalam mempertahankan kemahiran yang sudah dilakukan selama ini. Dengan tetap menjaga mutu serta Kualitas Pelayanannya, Pengguna akan merasa puas dan percaya terhadap kualitas pelayanan sehingga pengguna tidak akan beralih.
2. Bagi Peneliti selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan sehingga perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8, 86–94.
- Brestilliani, L., & Suhermin, S. (2020). Pengaruh Brand Awareness, Brand Ambassador, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9.

- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Hartono, R. (2021). Kepemimpinan Perempuan Di Era Globalisasi. *Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan (JUPANK)*, 1, 82–99.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2, 1–6.
- Istoto, S., & Subagja, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Buah Melon Pt. Syafina Niaga. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6, 1–16.
- Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal Of Management*, 1.
- Koswara, Y. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan BANK BRI Cabang Cik Ditiro (Jl. Cik Ditiro No. 3 Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Diyogyakarta)*.
- Mahihody, A. Y., Engka, D. S., & Luntungan, A. Y. (2018). Pengaruh Upah Dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Terhadap Pengangguran Di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 18.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal Of Mathematics*, 1, 43–53.
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Nurhidayati, F. (2016). Strategi Penanganan Keluhan Layanan Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Di Ptbank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya. *Publika*, 4.
- Nurmala, L., Yusuf, A. S., & Sulaeman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab. *Journal On Education*, 5, 1950–1957.
- Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 580–592.

- Puspa, R., Permana, A., & Nuryanti, S. (2017). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Perumahan Ciujung River Park Serang, Banten). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3, 205–215.
- Putra, A., & Patmaningrum, D. A. (2018). Pengaruh Youtube Di Smartphone Terhadap Perkembangan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Anak. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada Pt. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal Of Management Science (JMS)*, 2, 41–60.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Deepublish.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11, 432–439.
- Shabrina, N., Darmadi, D., & Sari, R. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Muslim Galeri Indonesia. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3, 164–173.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Kustantina, K., & Darmawan, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Daging Segar. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31, 52–64.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1, 24–36.
- Susanti, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee RR Pekanbaru*.
- Sutrisno, S., & Wulandari, D. (2018). Multivariate Analysis Of Variance (MANOVA) Untuk Memperkaya Hasil Penelitian Pendidikan. *AKSIOMA: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 9, 37–53.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru)*.