



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 2078-2087

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

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

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Di Kota Payakumbuh

Syuryatman Desri^{1✉}, Firli Mawadda², Srimaria Ulfa³, Bima Satria Adinarta⁴

Universitas Andalas

Email: desrisuryatman@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kemajuan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat membawa dampak yang besar bagi berbagai aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam dunia bisnis. Bidang jasa transportasi mengalami kemajuan dalam perkembangan teknologi yang berupa program aplikasi. Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Penelitian ingin melihat apakah kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kota Payakumbuh. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kota Payakumbuh dengan responden berjumlah 30 orang melalui penyebaran kuesioner. Data diolah menggunakan *Software Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan Analisis Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan aplikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Secara simultan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

Abstrack

The very rapid progress of telecommunications technology has had a major impact on various aspects of human life, including in the world of business and marketing. The transportation services sector is experiencing progress in technological developments in the form of application programs. Gojek is a technology company from Indonesia that provides transportation via motorbike taxi services. This research wants to see whether the ease of use of the application and the quality of Gojek services have an effect on customer satisfaction in Payakumbuh City. The method used is a quantitative method. The research was conducted in Payakumbuh City on 30 respondents by distributing questionnaires. Data were processed using Statistical Program for Social Science (SPSS) Software with Multiple Regression Analysis. The results of this research are that ease of use of the application partially influences satisfaction and service quality partially does not influence satisfaction. Simultaneously, ease of use of the application and service quality influence customer satisfaction.

Keywords: Perceived Ease of Use of the Application, Service Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat membawa dampak yang besar bagi berbagai aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam dunia bisnis dan pemasaran. Saat ini pebisnis berlomba untuk menciptakan aplikasi mobile pada smartphone yang akan memberikan kemudahan bagi penggunaannya untuk merasakan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Bidang jasa transportasi mengalami kemajuan dalam perkembangan teknologi yang berupa program aplikasi. Dengan hanya menggunakan aplikasi yang disediakan perusahaan pada smartphone, para konsumen tidak perlu lagi membuang-buang waktu dan tenaganya untuk keluar rumah, maupun keluar dari tempat bekerja seperti untuk mencari transportasi ke pangkalannya, membeli suatu produk, mengantar barang maupun membutuhkan jasa layanan lainnya.

Usaha dalam bidang jasa layanan baik layanan antar dalam hal transportasi umum, saat ini pun menjadi prospek usaha yang menguntungkan terutama di daerah kota dan sekitarnya, masyarakat membutuhkan jasa layanan antar yang praktis dan juga cepat. Kebutuhan akan jasa transportasi saat ini sangat penting, hal ini tentu dapat dirasakan oleh seluruh individu. Jasa transportasi konvensional mulai terkikis oleh perkembangan zaman dimana paradigma masyarakat mulai berubah, dengan memilih model angkutan transportasi online.

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Pada awalnya perusahaan ini menjalankan bisnis dengan menggunakan call center. Namun karena dinilai tidak efisien karena harus menghubungi

satu per satu Gojek yang kosong, maka diluncurkan pemesanan Gojek berbasis aplikasi di Android dan Ios. Aplikasi mobile baru luncur bulan Januari 2015. Saat ini, Gojek telah tersedia di hampir seluruh kota besar di Indonesia. Selain di Indonesia, layanan Gojek kini telah tersedia di Thailand, Vietnam dan Singapura.

Perkembangan teknologi memaksa pengusaha untuk terus berinovasi. Bagi penyedia jasa, penting untuk selalu dekat dengan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang selengkap-lengkapnyanya tentang kebutuhan, harapan serta persepsi pada sebelum, saat dan harapan pelanggan pada masa akan datang (Hayani, 2021).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian ini dilakukan di Kota Payakumbuh. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan responden berjumlah 30 orang. Responden merupakan masyarakat umum Kota Payakumbuh yang sudah pernah menggunakan jasa Gojek. Data diolah menggunakan *Software Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan Analisis Regresi Linear Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 30 orang responden, yang dimana nilai dari setiap jawaban responden, yaitu Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Setuju = 3 dan Sangat Setuju = 4. Maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1. Data Kuesioner

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1	X2.1	X2.2	TOTAL X2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL Y1	TOTAL
1	4	4	4	12	4	4	8	4	3	4	11	31
2	4	4	4	12	3	4	7	3	3	4	10	29
3	3	3	3	9	3	3	6	2	2	3	7	22
4	3	3	3	9	3	3	6	2	3	2	7	22
5	3	4	3	10	4	3	7	4	3	4	11	28
6	4	3	3	10	3	3	6	3	3	3	9	25
7	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	24
8	3	3	3	9	2	3	5	3	3	3	9	23
9	3	3	2	8	2	3	5	3	2	2	7	20
10	3	3	3	9	2	3	5	3	3	3	9	23
11	4	4	2	10	2	2	4	3	3	4	10	24
12	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	24
13	4	4	4	12	3	3	6	4	4	4	12	30
14	4	3	4	11	4	3	7	4	4	4	12	30
15	4	3	3	10	3	3	6	3	3	3	9	25
16	3	4	4	11	4	3	7	4	4	4	12	30
17	3	4	3	10	3	3	6	3	3	3	9	25
18	3	4	4	11	3	4	7	3	3	3	9	27
19	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	32
20	4	3	3	10	3	3	6	3	3	3	9	25
21	3	4	3	10	3	3	6	4	3	4	11	27
22	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	24
23	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	24
24	4	3	4	11	3	3	6	3	3	3	9	26
25	4	4	4	12	3	3	6	3	3	3	9	27
26	3	3	3	9	4	2	6	3	3	3	9	24
27	4	4	3	11	4	4	8	3	3	3	9	28
28	4	3	3	10	2	3	5	4	4	3	11	26
29	4	4	3	11	4	3	7	4	4	4	12	30
30	3	3	4	10	3	3	6	3	3	4	10	26

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Excel 2013)

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu variabel independen dan dependen.

- Kemudahan penggunaan aplikasi = X1
- Kualitas Pelayanan = X2
- Kepuasan = Y

Data yang sudah diperoleh diolah dengan Analisis Regresi Linear Berganda menggunakan *Software Statistical Program for Social Science (SPSS)*, dengan melakukan beberapa pengujian sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian valid atau tidak. Dasar pengambilan keputusan uji validitas :

1. Perbandingan nilai T hitung dengan T tabel
 - a. Jika nilai T hitung > T tabel (valid)
 - b. Jika nilai T hitung < T tabel (tidak valid)
2. Nilai signifikan (sig.)
 - a. Jika nilai signifikan < 0,05 (valid)
 - b. Jika nilai signifikan > 0,05 (tidak valid)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,261	,264	,164	,226	,327	,420	,319	,535**
	Sig. (2-tailed)		,164	,158	,386	,229	,078	,021	,085	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,261	1	,297	,383	,384	,478**	,306	,585**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,164		,111	,037	,036	,008	,101	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,264	,297	1	,465**	,517**	,326	,458**	,456**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,158	,111		,010	,003	,079	,011	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1	Pearson Correlation	,164	,383	,465**	1	,293	,394	,370	,446**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,386	,037	,010		,116	,031	,044	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,226	,384	,517**	,293	1	,164	,085	,132	,502**
	Sig. (2-tailed)	,229	,036	,003	,116		,386	,656	,485	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.1	Pearson Correlation	,327	,478**	,326	,394	,164	1	,725**	,702**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,078	,008	,079	,031	,386		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	,420	,306	,458**	,370	,085	,725**	1	,547**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,021	,101	,011	,044	,656	,000		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	,319	,585**	,456**	,446**	,132	,702**	,547**	1	,788**
	Sig. (2-tailed)	,085	,001	,011	,014	,485	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,535**	,677**	,707**	,678**	,502**	,767**	,725**	,788**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Sumber. (Output *Software Statistical Program for Social Science (SPSS)*)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	R hitung	T tabel	Sig.	Keterangan
X1.1	0,535	0,361	0,002	VALID
X1.2	0,677	0,361	0,000	VALID
X1.3	0,707	0,361	0,000	VALID
X2.1	0,678	0,361	0,000	VALID
X2.2	0,502	0,361	0,005	VALID
Y1.1	0,767	0,361	0,000	VALID
Y1.2	0,725	0,361	0,000	VALID
Y1.3	0,788	0,361	0,000	VALID

Berdasarkan uji validitas semua data dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner.

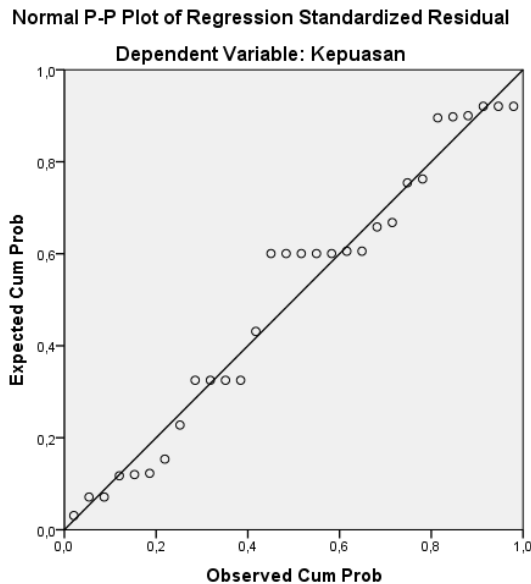
Tabel 4. Output Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,647	6

Sumber.(Output *Software Statistical Program for Social Science (SPSS)*)

Berdasarkan uji reliabilitas jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka dapat dikatakan reliabel. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,647 maka data tersebut reliabel.

Uji Normalitas



Gambar 1. Uji Normalitas

Sumber : (Output *Software Statistical Program for Social Science (SPSS)*)

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa data atau titik menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka hal itu berarti terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinieritas).

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Multikolinearitas

1. Melihat nilai Tolerance : Jika nilai Tolerance > 0,10, artinya tidak terjadi multikolinieritas.
2. Melihat nilai VIF : Jika nilai VIF < 10,00 artinya tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 5. Output Uji Normalitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,214	1,952		,622	,539		
Kemudahan Penggunaan Aplikasi	,822	,239	,642	3,441	,002	,619	1,617
Kualitas Pelayanan	,015	,296	,010	,052	,959	,619	1,617

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : (Output *Software Statistical Program for Social Science (SPSS)*)

Dari tabel hasil SPSS diatas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance dari variabel dependen, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan > 0,10 yaitu sebesar 0,619. Nilai VIF dari kedua variabel dependen <10,00 yaitu sebesar 1,617. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Uji Auto Korelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t1 (sebelumnya).

Dasar Pengambilan Keputusan

$d < dl$ atau $d > 4-dl$ (Terdapat autokorelasi)

$du < d < 4-du$ (Tidak terdapat autokorelasi)

$dl < d < du$ atau $4-du < d < 4 dl$ (Tidak ada kesimpulan)

Tabel 6. Uji Auto Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,648 ^a	,419	,376	1,16093	1,870

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : (Output *Software Statistical Program for Social Science (SPSS)*)

N : 30

K : 2

Tabel 7. Hasil Uji Auto Korelasi

D	DI	Du	4 - dl	4 - du
1,870	1,283	1,566	2,717	2,434

Jadi, $1,566 < 1,870 < 2,434$ (du < d < 4-du)

Dapat disimpulkan bahwa nilai Durbin Watson berada diantara du dan 4-du, maka hipotesis nol diterima, berarti tidak ada autokorelasi.

Uji Regresi Berganda

Dasar Pengambilan Keputusan Secara Parsial

1. Nilai Signifikan < 0,05 (Variabel X secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y)

Tabel 8. Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,214	1,952		,622	,539		
	Kemudahan Penggunaan Aplikasi	,822	,239	,642	3,441	,002	,619	1,617
	Kualitas Pelayanan	,015	,296	,010	,052	,959	,619	1,617

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber. (Output *Software Statistical Program for Social Science* (SPSS))

2. Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan (Y) berdasarkan nilai signifikan < 0,05 sebesar 0,002.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan (Y) berdasarkan nilai signifikan > 0,05 sebesar 0,959.

Dasar Pengambilan Keputusan Secara Simultan

1. Nilai Signifikan < 0,05 (Variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y)

Tabel 9. Uji Regresi Berganda

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,277	2	13,139	9,749	,001 ^b
	Residual	36,389	27	1,348		
	Total	62,667	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Sumber : (Output *Software Statistical Program for Social Science* (SPSS))

Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan (Y) berdasarkan nilai signifikan < 0,05 yaitu

sebesar 0,001.

Tabel 10. Uji Regresi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,648 ^a	,419	,376	1,16093	1,870

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : (Output *Software Statistical Program for Social Science (SPSS)*)

Secara simultan pengaruh variabel kemudahan aplikasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan (Y) bisa dilihat dari nilai R Square (0,419) yaitu 41,9 %.

SIMPULAN

Dari data yang sudah didapatkan dan diolah dengan metode analisis regresi berganda menggunakan Software SPSS oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa : Kemudahan Penggunaan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan (Y), Variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan (Y), Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan (Y). Secara simultan pengaruh variabel kemudahan aplikasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan (Y) bisa dilihat dari nilai R Square (0,419) yaitu 41,9 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi Pratama Yudha Satria dkk. (n.d.). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood. *e-Jurnal Riset Manajemen*.
- Aufia Rachmat Stanty. (2023). Pengaruh Persepsi Testimoni, Persepsi Kualitas Layanan, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Tokopedia Selama Pandemi Covid-19 Di Kota Depok, Jawa Barat. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Br Ginting Dahlia dan Nugraha Andre. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sakuku BCA. *Media Informatika*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of

information technology. *MIS quarterly*, 319-340.

- Fitriati Firdaus Mu'minatus dan Himawati Ditiya. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- Herawati Septi dkk. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Acces Terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2022). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(1).
- Rohmatin, I., & Andjarwati, A. L. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap niat beli ulang dengankepuasan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*, 7(1).
- Suryani, D., Ermansyah, E., & Alsukri, S. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 11-19.
- Zahra, A. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA PELANGGAN GOJEK DI KOTA YOGYAKARTA)* (Doctoral dissertation, University of Negeri Malang).