

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GRAB BIKE DIKOTA BANDUNG

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON GRAB BIKE CONSUMER SATISFACTION IN BANDUNG CITY

Mochammad Rizqy Dwyawan¹, Nadya Novandriani Karina Moeliono²

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Universitas Telkom

¹ rizqydwawan@telkomuniversity.ac.id, ² nadvamoeliono@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen grab bike yang ada di kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* karena pada penelitian tidak diketahui berapa jumlah populasinya. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan Rumus Isaac dan Michael, sehingga ditentukan penelitian ini menggunakan 272 sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif serta menggunakan metode uji beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis dengan uji t, diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 15.147 dengan signifikansi (*pvalue*) sebesar 0.000, selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan probabilitas 5% dan $df = 272 - 2 = 270$, maka diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 1.969, dikarenakan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15.147 > 1.969$) dan signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Grab Bike di Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka diusulkan hendaknya pihak grab bike Perlu grab sebagai pemilik aplikasi memberikan pelatihan kepada para *driver*, dalam melayani para pengguna, agar dapat diandalkan dan membantu dalam masalah pelanggan khususnya dalam bidang transportasi. Pihak grab maupun pada *driver* perlu selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, agar para konsumen loyal dan tidak beralih pada moda transportasi daring lainnya. Perlu adanya *maintenance* secara berkala dari pihak grab terhadap aplikasinya, agar setiap permasalahan yang terjadi pada aplikasi dapat segera ditemukan dan cepat dilakukan perbaikan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

Abstract

This research was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction grab bike in the city of Bandung. This research was conducted using quantitative methods. This type of research is descriptive. The sampling technique uses a purposive sampling method because the research does not know how much the population is. In determining the number of samples using the Isaac and Michael Formulas, so this study determined using 272 samples. The data analysis technique used is descriptive analysis technique and using different test methods. The results showed that the results of testing the hypothesis with the t test, obtained the tcount of 15,147 with a significance (pvalue) of 0,000, then compared with the ttable with a probability of 5% and $df = 272 - 2 = 270$, the tcount results obtained were 1,969, due to the results $tcount > ttable$ ($15,147 > 1,969$) and significance ($0,000 < 0.05$), then H_0 is rejected and H_a is accepted, so it can be stated that service quality has a significant effect on Grab Bike customer satisfaction in Bandung. Based on the results of the study, it is suggested that the grab bike party should grab as the owner of the applicator providing training to drivers, in serving the users, so that they can be relied on and help with customer problems especially in the field of transportation. Grab parties as well as drivers need to always improve the quality of services provided, so that consumers are loyal and do not switch to other modes of online transportation. Periodic maintenance needs to be taken from the grab party on the application, so that any problems that occur in the application can be found immediately and quickly repaired.

Keywords: Service quality, customer satisfaction

1. Pendahuluan

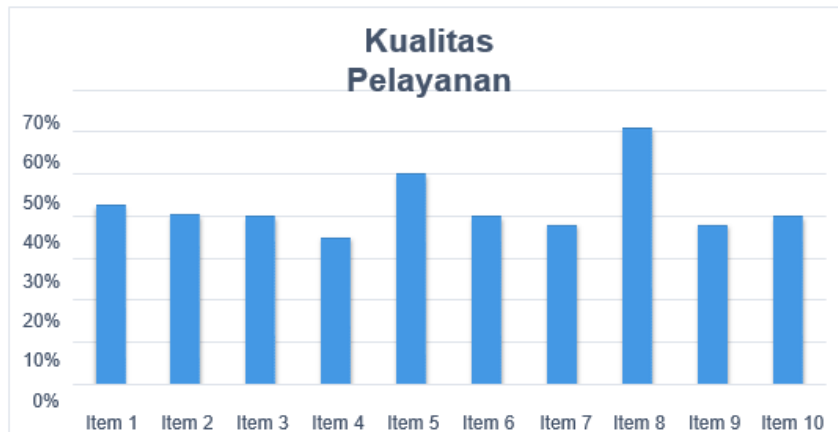
Grab adalah Perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia

TABEL 1. 1

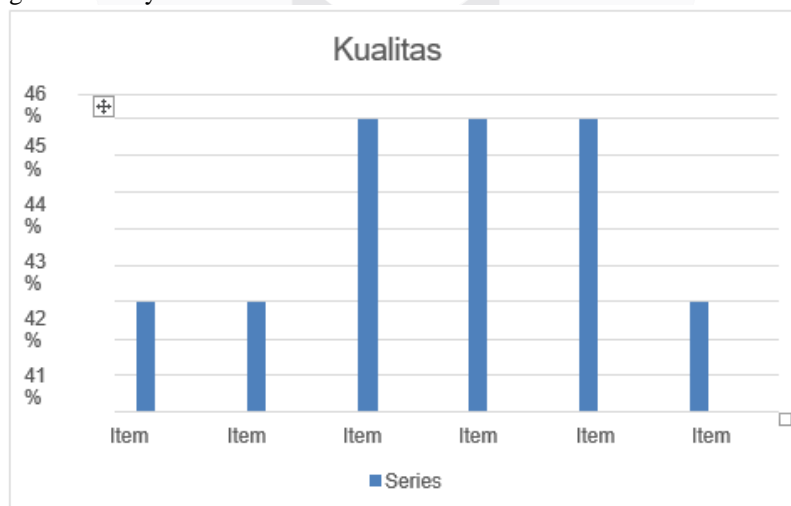
No	Akun pelanggan	Keluhan
1	Yogi_prasetyovx	Pembayaran menggunakan OVO sering gangguan
2	Outja	Saya tidak bisa menghubungi call centre.
3	Siennyindrawan	Saya pesan GrabCar namun yang datang taxi express, kemudian dikenakan argo.
4	Qyusindira	Saya baru saja dapat supir grab yang nyolotin dan kaca mobil sangat gelap, tidak sesuai standar mobil. Selain itu, perilaku yang tidak sopan dari supir karena sendawa sesukanya.
5	Randydhm	Dicancel sama driver.
6	Diankhasanah	Driver yang datang beda dengan di aplikasi jadi merasa takut.
7	Usagicca	Drivernya sering melanggar lampu merah, jadi takut kalau ketilang
8	Hartianisa	Pernah naikgrabcar supirnya gk ramah sombong.
9	Itssal_24	Dapat supir yang sombong saat pulang pergi.
10	Kurnia.aji_	Dapat driver yang gamau jemput sesuai titik penjemputan

KELUHAN PELANGGAN MELALUI INSTAGRAM

Setelah mengetahui bahwa masih terdapat keluhan di media sosial mengenai pelayanan Grab bike secara umum, maka peneliti melakukan survei awal kepada 40 responden untuk mengetahui tanggapan responden yang telah menggunakan layanan Grab bike di Bandung melalui penyebaran kuesioner. Berikut ini adalah hasil dari survey terhadap konsumen grab bike di Bandung.



Dari grafik 1.1 variable kualitas pelayanan diatas, hasil paling tinggi ada pada item 8 yang menyatakan “Pengemudi selalu menjemput sesuai titik penjemputan” sebesar 61%, hal ini menunjukkan bahwa pengemudi melakukan penjemputan *customer* sesuai titik penjemputan yang sudah ditentukan oleh *customer*. Dan untuk hasil paling rendah ada pada item 4 sebesar 37,5% yang menyatakan “Pengemudi tidak mau menjemput dititik penjemputan dengan berbagai alasan” dapat disimpulkan bahwa masih sebagian kecil saja pengemudi yang terkadang tidak dapat menjemput customer sesuai titik penjemputan yang ditetapkan *customer*, kemudian hasil paling rendah juga ada pada item 5 sebesar 37,5% yang menyatakan “Pengemudi yang menjemput tidak sesuai dengan aplikasi” hasil ini dapat disimpulkan bahwa sebagian dari profil pengemudi yang ada pada aplikasi berbeda dengan profil pengemudi aslinya.



Dari hasil prakuesioner yang ada diatas, dapat disimpulkan bahwa angka paling tinggi ada pada item 2 sebesar 45% yang menyatakan “Lebih puas dengan aplikasi yang sejenis” hal ini menunjukkan besarnya pengguna grab bike memiliki dua aplikasi yang sejenis dan menyatakan lebih puas dengan aplikasi pesaing grab, kemudian ada item 3 sebesar 45% juga

yang menyatakan “Tidak adanya atau tidak meresponnya untuk memberikan kritik atau saran” sebagian besar pengguna grab bike memilih ragu- ragu untuk memberikan saran kepada pengemudi, dan item nomor 5 juga sebesar 45% yang berbunyi “Tidak adanya atau tidak meresponnya untuk memberikan kritik atau saran”. Dan hasil terendah pada item 1 sebesar 40% yang menyatakan bahwa “Pelayanan driver tidak sesuai yang diharapkan” dapat disimpulkan bahwa harapan konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas belum terpenuhi. Kemudian item 2 juga sebesar 40% yang berbunyi “Pelayanan driver sesuai dengan yang diharapkan” dan item 6 sebesar 40% yang menyatakan “Didalam aplikasi grab menyediakan fitur untuk memberikan saran dan kritik”. Karena beberapa masalah kurang baiknya pelayanan dari pengemudi grab yang dialami oleh konsumen grab seperti tabel diatas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menjadi alasan penulis untuk membuat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Grab Bike di Kota Bandung”**

Kerangka Teoritis

Kerangka pemikiran merupakan sebuah alur tentang hubungan antar variabel yang disusun dari beberapa teori yang dijelaskan. Menurut Sugiyono (2017:63) Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Kerangka berpikir dibangun dari berbagai teori, pustaka dan hasil penelitian terdahulu yang telah dideskripsikan dan dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan suatu hubungan antar variabel yang diteliti. Kualitas Pelayanan (X) menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2016:182) terdapat lima indikator penting yang terdiri dari:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Kepuasan Konsumen (Y) menurut Kotler dan Keller (2012: 140), memiliki lima dimensi yang terdiri dari:

1. Membeli lagi
2. Merekomendasikan kepada orang lain
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan

1.1 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan pernyataan yang menunjukkan hubungan antar variabel yang terkait (Noor, 2017:80). Dalam penelitian ini terdapat dugaan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen grab bike di kota Bandung.

2. Metode Penelitian

2.1 Populasi dan Sampel

Yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengguna grab bike di kota Bandung yang jumlahnya tidak diketahui dan untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti, penulis menggunakan rumus Isaac dan Michael. Jadi, sampel yang diambil adalah 272 pengguna grab bike yang ada di kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu.

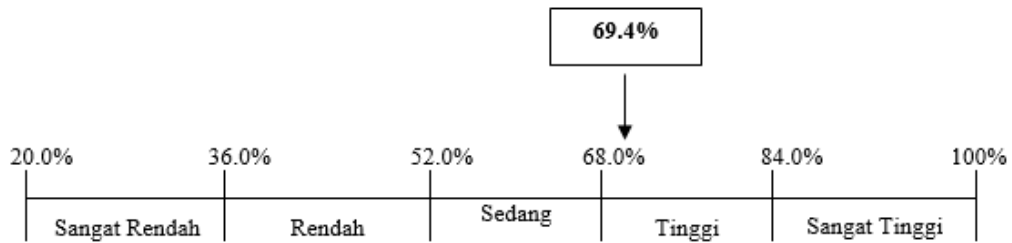
Teknik analisis

- a. Analisis deskriptif
- b. Uji Validitas dan Uji Reabilitas
- c. Uji Normalitas
- d. Uji Koefisien Determinasi (R Square)
- e. Analisis Regresi Linier Sederhana
- f. Uji t (parsial)
- g. Uji hipotesis

Hasil Penelitian dan Pembahasan

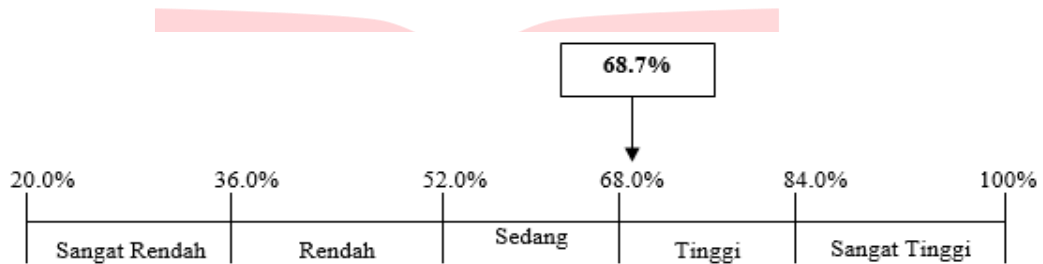
2.2 Analisis Deskriptif

- a. Kualitas Pelayanan



Berdasarkan gambar garis kontinum diatas, diperoleh hasil skor persentase pada variabel kualitas pelayanan dengan skor persentase sebesar 69.4%, hasil skor persentase tersebut berada pada kriteria tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari management maupun para pengemudi grab sudah baik dalam melayani para penggunanya.

b. Kepuasan Konsumen



Berdasarkan gambar garis kontinum diatas, diperoleh hasil skor persentase pada variabel kepuasan konsumen dengan skor persentase sebesar 68.7%, hasil skor persentase tersebut berada pada kriteria tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya kepuasan dari para pengguna layanan grab terhadap kualitas layanan yang diberikan, baik dari aplikator maupun dari pengemudi grab.

2.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Variabel	No.Item	r hitung	r kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan X	1	0.855	0.300	Valid
	2	0.891	0.300	Valid
	3	0.793	0.300	Valid
	4	0.786	0.300	Valid
	5	0.806	0.300	Valid
	6	0.859	0.300	Valid
	7	0.894	0.300	Valid
	8	0.857	0.300	Valid
	9	0.790	0.300	Valid
	10	0.786	0.300	Valid
Kepuasan Konsumen Y	1	0.621	0.300	Valid
	2	0.607	0.300	Valid
	3	0.666	0.300	Valid
	4	0.673	0.300	Valid
	5	0.667	0.300	Valid
	6	0.706	0.300	Valid
	7	0.694	0.300	Valid
	8	0.634	0.300	Valid

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} \geq r_{kritis}$.

b. Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan X	0.950	10	0.700	Reliabel
Kepuasan Konsumen Y	0.812	8	0.700	Reliabel

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2020

Dari tabel di atas, didapatkan nilai *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel memiliki nilai >0.700 , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dikatakan reliabel atau handal untuk mengukur variabelnya.

4.3 Uji Beda

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal.

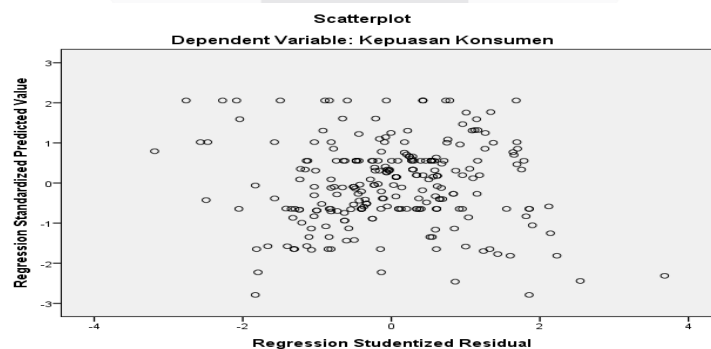
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		272
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.65727937
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	.051
	Negative	-.039
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, hasil uji normalitas dengan uji kolmogorov smirnov, diperoleh hasil signifikansi (asyp. sig. (2-tailed) sebesar 0.085, dikarenakan hasil signifikansi (asyp. sig. (2-tailed) $0.085 > 0.05$, maka dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal. Dari kedua pengujian normalitas menggunakan grafik maupun dengan nilai *statistic* dengan uji kolmogorov smirnov, diperoleh hasil yang konsisten bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

c. Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan grafik 4.4 di atas, menunjukkan bahwa titik-titik membentuk pola yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini mendukung bukti bahwa tidak adanya masalah heteroskedastisitas dalam model penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2014:270) Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.232	.930		13.149	.000
	Kualitas Pelayanan	.427	.028	.678	15.147	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.7, diatas, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana, sebagai berikut:

$$Y = 12.232 + 0.427X$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 12.232, artinya jika kualitas pelayanan, bernilai 0 (nol) dan tidak ada perubahan, maka kepuasan konsumen, akan tetap bernilai sebesar 12.232.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0.427 yang bernilai positif, yang artinya jika kualitas pelayanan meningkat satu-satuan, maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0.427.

Koefisien determinasi

Menurut Ghozali, (2013:97) koefisien determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.459	.457	3.66405

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, maka dilakukan perhitungan koefisien determinasi yaitu $0.678^2 \times 100\% = 45.9\%$, hal ini menunjukkan bahwa sebesar 45.9% kontribusi pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 54.1% merupakan kontribusi pengaruh dari variabel lain diluar penelitian ini.

Pengujian Hipotesis (Uji T)

Menurut Sugiyono (2017 : 64), Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan bentuk kalimat pertanyaan.

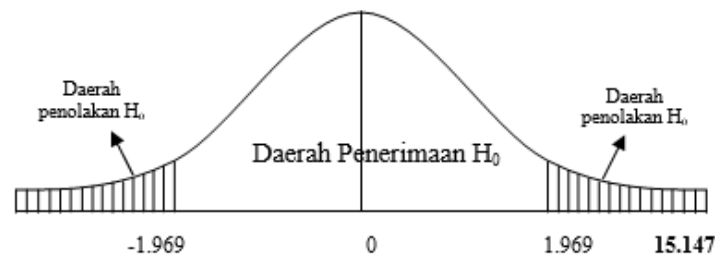
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.232	.930		13.149	.000
	Kualitas Pelayanan	.427	.028	.678	15.147	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, hasil pengujian hipotesis dengan uji t, diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 15.147 dengan signifikansi (*pvalue*) sebesar 0.000, selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan probabilitas 5% dan $df = 272 - 2 = 270$, maka diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 1.969, dikarenakan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15.147 > 1.969$) dan signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Grab

Bike di Kota Bandung. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut, maka dapat digambarkan kurva hipotesis uji t, sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Kurva UJI T

3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Grab Bike di Kota Bandung", maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a) Kualitas pelayanan Grab Bike di Kota Bandung berada pada kategori tinggi/baik.
- b) Kepuasan konsumen Grab Bike di Kota Bandung berada pada kategori tinggi/baik.
- c) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan besaran kontribusi pengaruhnya sebesar 45.9%.

4. Daftar Pustaka

- Aspiani, (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online dikota Makassar*. Jurnal Fakultas Ekonomi UNM.
- Alawiyah,T. (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Diamond di Kota Samarinda*. Administrasi Bisnis, 6(2).
- Humairoh, (2019). *Pengaruh Tarif Harga terhadap minat pengguna Jasa Ojek Online pada Mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah UIN Suska Riau ditinjau menurut Ekonomi Syariah*. Skripsi UIN Suska Riau.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sudaryono, (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.