

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
JASA OJEK ONLINE GO-JEK DAN GRAB-BIKE (STUDY PADA MAHASISWA JURUSAN
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNSRAT)**

*COMPARATIVE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY OF
GO-JEK AND GRAB-BIKE ONLINE OJEK SERVICES (STUDY OF MANAGEMENT STUDENTS,
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS UNSRAT)*

Oleh:

Juwenda Onibala¹
Silcyljeova Moniharapon²
Michael Ch. Raintung³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email

¹wendaonibalaa@gmail.com

²moniharponsyl@gmail.com

³michaelraintung@unsrat.ac.id

Abstrak: Transportasi online adalah jasa transportasi berbasis online dengan menggunakan aplikasi untuk menjalankannya. Perusahaan jasa berbasis online Go-Jek dan Grab-Bike saling bersaing dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik, terutama menyangkut hal dalam memuaskan konsumen dan mempertahankan kesetiaan konsumen dengan target memperluas pangsa pasarnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan pelanggan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik antara transportasi online Go-Jek dan Grab-Bike. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian komparatif dengan menggunakan jenis data penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike, Keandalan Go-Jek dan Grab-Bike, Daya Tanggap Go-Jek dan Grab-Bike, Jaminan Go-Jek dan Grab-Bike, Empati Go-Jek dan Grab-Bike, Bukti Fisik Go-Jek dan Grab-Bike yang artinya tidak terdapat perbedaan antara kedua transportasi online tersebut.

Kata Kunci: *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan*

Abstract: *Online transportation is an online-based transportation service using the application to run it. Online-based service companies Go-Jek and Grab-Bike compete with each other in providing the best quality of service, especially with regard to satisfying consumers and maintaining customer loyalty with the target of expanding their market share. The purpose of this study is to determine whether there are differences in customer satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence between Go-Jek and Grab-Bike online transportation. The research method used is comparative research using quantitative research data types. The results showed no significant difference between Go-Jek and Grab-Bike customer satisfaction, Go-Jek and Grab-Bike Reliability, Go-Jek and Grab-Bike Response Power, Go-Jek and Grab-Bike Guarantee, Go-Empathy Jek and Grab-Bike, Physical Proof of Go-Jek and Grab-Bike which means there is no difference between the two online transportation*

Keywords: *customer satisfaction, quality of service*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transportasi online adalah jasa transportasi berbasis online dengan menggunakan aplikasi untuk menjalankannya. Perusahaan jasa berbasis online tersebut saling bersaing dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik terutama menyangkut hal dalam memuaskan konsumen dan mempertahankan kesetiaan konsumen dengan target memperluas pangsa pasarnya.

Melihat berbagai peluang bisnis transportasi diberbagai kota di tanah air, maka kehadiran jasa transportasi online seperti Gojek dan Grab membuka peluang transportasi online di beberapa kota di Indonesia dimana Kota Manado menjadi salah satu pilihan kota yang dipilih perusahaan dalam mengembangkan bisnis jasa transportasi online mereka.

Bagi para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Unsrat penggunaan transportasi online seperti Go-Jek dan Grab-Bike mempermudah aktivitas mahasiswa untuk pergi ke tempat perkuliahan. Tetapi sebelum melakukan pemesanan transportasi online, biasanya mahasiswa melakukan perbandingan antara transportasi Go-Jek dan Grab-Bike untuk melihat harga agar mendapatkan harga yang lebih murah beserta promo yang diberikan yang menarik minat konsumen, untuk melihat kecepatan driver mana yang lebih dekat untuk sampai ke tempat tujuan, pelayanan mana yang lebih memuaskan diantara kedua transportasi tersebut dan transportasi mana yang selalu tersedia pada saat dibutuhkan.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Perbandingan Kepuasan Pelanggan antara Go-Jek dan Grab-Bike
2. Perbandingan Keandalan antara Go-Jek dan Grab-Bike
3. Perbandingan Daya Tanggap antara Go-Jek dan Grab-Bike
4. Perbandingan Jaminaan antara Go-Jek dan Grab-Bike
5. Perbandingan Empati Go-Jek dan Grab-Bike
6. Perbandingan Bukti Fisik Go-Jek dan Grab-Bike

TINJAUAN PUSTAKA

Pemasaran

Kotler dan Amstrong (2016:29) pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk mendapatkan nilai dari pelanggan sebagai imbalan.

Manajemen Pemasaran

Menurut Tjiptono (2011:2) manajemen pemasaran adalah suatu teknik yang secara keseluruhan merupakan kegiatan bisnis yang dipersiapkan untuk menyusun, menentukan harga, serta menyalurkan suatu produk, jasa dan ide yang bisa memenuhi kebutuhan pasar sasaran sehingga tercapai tujuan perusahaan tersebut.

Jasa

Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) "Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak."

Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2012:146) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:51) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

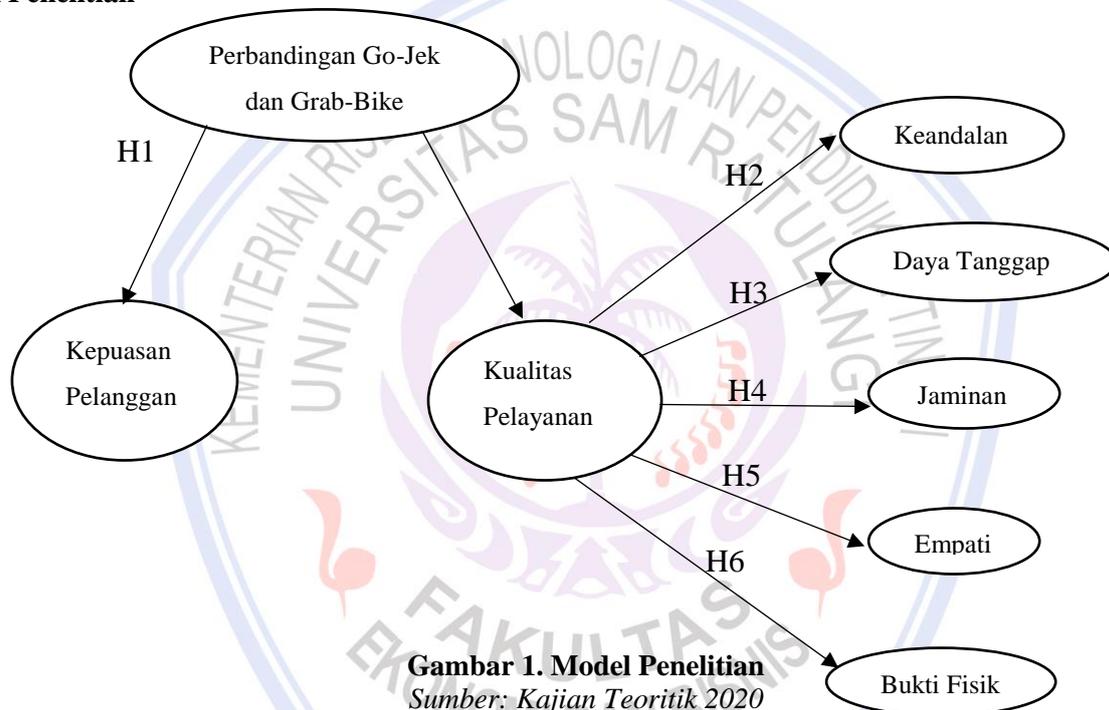
Penelitian Terdahulu

Andika dan Hati (2018) dengan judul Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart di Kota Batam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana perbedaan tingkat kepuasan pelanggan dalam berbelanja di minimarket Indomaret dan Alfamart Kecamatan Bengkong Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode analisa Uji Beda T-test.

Rukmi, Novirani dan Hada (2017) dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan penjualan oleh-oleh di Toko Kabita dan Toko Pantai Timur di Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* dan *Compare Mean Analysis* serta membandingkan kepuasan konsumen atas pelayanan keduanya dengan menggunakan uji beda T-test.

Sutawa (2017) dengan judul Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Ngawi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan perbedaan dalam kepuasan pelanggan dalam hal dimensi kualitas pelayanan di minimarket Indomarket dan Alfamart di Kabupaten Ngawi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi sedangkan untuk verifikasi dilakukan dengan uji *Average* atau *Paired Sample T-test*.

Model Penelitian



Hipotesis Penelitian

- H₁ : Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike
 H₂ : Terdapat perbedaan yang signifikan antara keandalan Go-Jek dan Grab-Bike
 H₃ : Terdapat perbedaan yang signifikan antara daya tanggap Go-Jek dan Grab-Bike
 H₄ : Terdapat perbedaan yang signifikan antara jaminan Go-Jek dan Grab-Bike
 H₅ : Terdapat perbedaan yang signifikan antara empati Go-Jek dan Grab-Bike
 H₆ : Terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik Go-Jek dan Grab-Bike

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian komparatif yang bertujuan mengetahui perbedaan perusahaan Go-Jek dan Grab-Bike.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna Go-Jek dan Grab-Bike sebanyak 445 orang. Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa Go-Jek dan Grab-Bike sebanyak 82 orang.

Data dan Sumber

Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh langsung dari pelanggan yang pernah menggunakan jasa transportasi online Go-Jek dan Grab-Bike. Sedangkan data sekunder penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal penelitian, dan data-data pustaka lainnya atau langsung dari website perusahaan Go-Jek dan Grab-Bike dan berbagai informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan dalam kuesioner yaitu skala *likert*.

Uji Validitas

Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Bila peneliti tidak membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada objek, maka data tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Siregar (2013:87), reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala dengan menggunakan alat pengukuran pula yang sama.

Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Beda *Paired Sample T-test*. Menurut Santoso (2016:280) uji T-test sampel berpasangan yang disebut *paired sample t-test*. Uji tersebut dilakukan pada sampel yang berpasangan (*paired*) artinya sebuah sampel dengan subjek yang sama tetapi mengalami pengukuran yang berbeda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item	Go-Jek		Grab-Bike		Keterangan
		Nilai	Signifikan	Nilai	Signifikan	
Kepuasan Pelanggan	1	0.828	0.000	0.809	0.000	Valid
	2	0.897	0.000	0.911	0.000	Valid
	3	0.895	0.000	0.907	0.000	Valid
Keandalan	1	0.797	0.000	0.735	0.000	Valid
	2	0.785	0.000	0.789	0.000	Valid
	3	0.649	0.000	0.615	0.000	Valid
	4	0.690	0.000	0.716	0.000	Valid
	5	0.599	0.000	0.636	0.000	Valid
Daya Tanggap	1	0.857	0.000	0.844	0.000	Valid
	2	0.744	0.000	0.789	0.000	Valid
	3	0.728	0.000	0.683	0.000	Valid
	4	0.793	0.000	0.789	0.000	Valid
Jaminan	1	0.689	0.000	0.673	0.000	Valid
	2	0.711	0.000	0.750	0.000	Valid
	3	0.781	0.000	0.757	0.000	Valid
	4	0.780	0.000	0.786	0.000	Valid
Empati	1	0.813	0.000	0.820	0.000	Valid
	2	0.816	0.000	0.860	0.000	Valid

	3	0.651	0.000	0.699	0.000	Valid
	4	0.798	0.000	0.811	0.000	Valid
	5	0.879	0.000	0.854	0.000	Valid
Bukti Fisik	1	0.763	0.000	0.722	0.000	Valid
	2	0.805	0.000	0.809	0.000	Valid
	3	0.836	0.000	0.761	0.000	Valid
	4	0.793	0.000	0.691	0.000	Valid
	5	0.791	0.000	0.787	0.000	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Hasil perhitungan berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat nilai *Pearson Correlation* pada seluruh item setiap variable diatas 0.01 dengan tingkat signifikan dibawah 0.05. Sehingga semua data tersebut dinyatakan valid

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Go-Jek	Grab-Bike	Keterangan
	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	
Kepuasan Pelanggan	0.844	0.849	Reliable
Keandalan	0.741	0.733	Reliable
Daya Tanggap	0.786	0.783	Reliable
Jaminan	0.745	0.724	Reliable
Empati	0.852	0.867	Reliable
Bukti Fisik	0.856	0.809	Reliable

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Hasil perhitungan berdasarkan table 2 dapat dilihat bahwa uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 82 responden menunjukkan bahwa semua variable dinyatakan reliable. Hal ini dilihat dari setiap variable memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.06

Tabel 3 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Pelanggan	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Fisik
N		82	82	82	82	82	82
Normal Parameters	Mean	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	1,48919065	1,45364420	,9368339	,8241634	1,22467102	1,01863352
Most Extreme Differences	Absolute	,095	,161	,274	,234	,315	,159
	Positive	,095	,148	,215	,229	,315	,159
	Negative	-,079	-,161	-,274	-,234	-,313	-,154
Kolmogorov-Smirnov Z		,095	,161	,274	,234	,315	,159
Asymp.S.(2-tailed)		,062	,000	,000	,000	,000	,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Pada table 3 menunjukkan bahwa nilai p untuk data kepuasan pelanggan > 0.05 dan data tersebut berdistribusi normal sehingga menggunakan pengujian beda rata-rata *Paired Sample T-Test*. Sedangkan data keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terdistribusi normal. Karena data tersebut tidak terdistribusi normal, sehingga pengujian beda rata-rata menggunakan Uji Wilcoxon.

Tabel 4 Hasil Uji Wilcoxon Kepuasan Pelanggan Test Statistics^a

	Grab-Bike - Go-Jek
Z	-2,216 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,027

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Hasil Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar -2.216 dengan nilai $p 0.027 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike berpengaruh signifikan artinya ada perbedaan persepsi Kepuasan Pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike.

Tabel 5 Uji Wilcoxon Daya Tanggap Test Statistics^a

	Grab-Bike - Go-Jek
Z	-,045 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,964

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Hasil Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar -0.045 dengan nilai $p 0.964 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Daya Tanggap Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Daya Tanggap Grab-Bike.

Tabel 6 Hasil Uji Wilcoxon Jaminan Test Statistics^a

	Grab-Bike - Go-Jek
Z	-1,121 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,262

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Hasil Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar -1.121 dengan nilai $p 0.262 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Jaminan Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Jaminan Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Jaminan Grab-Bike.

Tabel 7 Hasil Uji Wilcoxon Empati Test Statistics^a

	Grab-Bike - Go-Jek
Z	-,989 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,323

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Hasil Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar -0.989 dengan nilai $p 0.323 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Empati Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Empati Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Empati Grab-Bike.

Tabel 8 Hasil Uji Wilcoxon Bukti Fisik Test Statistics^a

Grab-Bike - Go-Jek	
Z	-,753 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,452

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Hasil Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar -0.753 dengan nilai p 0.452 > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Bukti Fisik Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Bukti Fisik Grab-Bike.

Tabel 9 Hasil Uji Beda Kepuasan Pelanggan

Paired Samples Test								
Paired Differences								
				95% Confidence Interval of the Difference				
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	T	Df	Sig.(2-tailed)
Pair 1 Go-jek - Grab-Bike	-.37805	1.65283	.18252	-.74122	-.01488	-2.071	81	0.042

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Pada table di atas terlihat bahwa hasil probabilitas Kepuasan Pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike adalah 0.042. Oleh karena itu nilai p 0.042 < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike berpengaruh signifikan artinya Kepuasan Pelanggan Go-Jek memiliki perbedaan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike.

Tabel 10 Hasil Uji Beda Keandalan

Paired Samples Test								
Paired Differences								
				95% Confidence Interval of the Difference				
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	Df	Sig.(2-tailed)
Pair 1 Go-jek - Grab-Bike	.02439	1.53136	.16911	-.31209	.36087	.144	81	0.886

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Pada table diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Keandalan Go-Jek dan Grab-Bike adalah 0.886. Oleh karena itu nilai p 0.886 > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa Keandalan Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Keandalan Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Keandalan Grab-Bike.

Tabel 11 Hasil Uji Beda Daya Tanggap

		Paired Samples Test							
		Paired Differences			95% Confidence Interval of the Difference				
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	Df	Sig. (2-tailed)	
Pair 1 Go-jek - Grab-Bike	.01220	.96217	.10625	-.19922	.22361	.115	81	0.909	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Pada table diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Daya Tanggap Go-Jek dan Grab-Bike adalah 0.909. Oleh karena itu nilai $p = 0.909 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Daya Tanggap Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Daya Tanggap Grab-Bike.

Tabel 12 Hasil Uji Beda Jaminan

		Paired Samples Test							
		Paired Differences			95% Confidence Interval of the Difference				
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	Df	Sig. (2-tailed)	
Pair 1 Go-jek - Grab-Bike	.07317	.84299	.09309	-.11205	.25840	.786	81	0.434	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Pada table diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Jaminan Go-Jek dan Grab-Bike adalah 0.434. Oleh karena itu nilai $p = 0.434 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Jaminan Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Jaminan Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Jaminan Grab-Bike.

Tabel 13 Hasil Uji Beda Empati

		Paired Samples Test							
		Paired Differences			95% Confidence Interval of the Difference				
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	Df	Sig. (2-tailed)	
Pair 1 Go-jek - Grab-Bike	-.12195	1.23118	.13596	-.39247	.14857	-.897	81	0.327	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Pada table diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Empati Go-Jek dan Grab-Bike adalah 0.327. Oleh karena itu nilai $p = 0.327 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Empati Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Empati Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Empati Grab-Bike.

Tabel 14 Hasil Uji Beda Bukti Fisik

Paired Samples Test								
Paired Differences								
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		T	Df	Sig.(2-tailed)
				Lower	Upper			
Pair 1 Go-jek - Grab-Bike	-.09756	1.08423	.11973	-.33579	.14067	-.815	81	0.418

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2020

Pada table diatas terlihat bahwa hasil probabilitas Bukti Fisik Go-Jek dan Grab-Bike adalah 0.418. Oleh karena itu nilai $p = 0.418 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik Go-Jek dan Grab-Bike tidak berpengaruh signifikan artinya Bukti Fisik Go-Jek tidak memiliki perbedaan terhadap Bukti Fisik Grab-Bike.

Pembahasan

Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike artinya terdapat perbedaan persepsi kepuasan pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike. Adanya perbedaan persepsi kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa puas berdasarkan emosi yang dirasakan terhadap penyedia jasa dan minat berperilaku untuk memilih penyedia jasa bersangkutan. Pelanggan menggunakan kembali Go-Jek atau Grab-Bike di lain waktu, pelanggan juga menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan Go-Jek atau Grab-Bike dan kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan beberapa faktor termasuk kemananan, kenyamanan, estimasi waktu menunggu driver lebih singkat yang merupakan penilaian yang paling utama dari transportasi online Go-Jek dan Grab-Bike, serta kemampuan pelayanan driver dalam mempersingkat waktu ke tempat tujuan karena adanya pelacakan Gps dan kenyamanan teknologi yang lebih baik

Keandalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap Keandalan Go-Jek dan Grab-Bike karena kedua perusahaan ini selalu tersedia pada saat dibutuhkan.

Daya Tanggap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap Daya Tanggap Go-Jek dan Grab-Bike artinya Daya Tanggap driver Go-Jek dan Grab-Bike selalu bersedia melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Jaminan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan yang diberikan oleh Go-Jek dan Grab-Bike tidak terdapat perbedaan yang signifikan karena kedua perusahaan ini mampu memberikan rasa kepercayaan pelanggan dan rasa aman saat berkendara.

Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Empati Go-Jek dan Grab-Bike tidak memiliki perbedaan karena kedua perusahaan ini mampu memberikan perhatian lebih dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Bukti Fisik

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap Bukti Fisik Go-Jek dan Grab-Bike karena kemampuan yang diberikan oleh kedua perusahaan ini yaitu sama-sama memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Agussalim (2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada transportasi Go-Jek.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan Go-Jek dan Grab-Bike
2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara keandalan Go-Jek dan Grab-Bike.
3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara daya tanggap Go-Jek dan Grab-Bike.
4. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jaminan Go-Jek dan Grab-Bike.
5. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara empati Go-Jek dan Grab-Bike.
6. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik Go-Jek dan Grab-Bike.

Saran

1. Transportasi online Go-Jek dan Grab-Bike dapat meningkatkan kinerja perusahaan serta mampu memberikan berbagai fitur yang menarik agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan konsumen merasa puas dengan menggunakan layanan tersebut.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain agar dapat melihat perbedaan antara Go-Jek dan Grab-Bike. Penelitian tersebut diharapkan dapat membantu kedua perusahaan dalam melakukan perbaikan dan mampu bersaing untuk mempertahankan kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, S., dan Jan, A. ((2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek di Manado. *Jurnal Emba*. Vol. 6. No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20462/20072>. Diakses 24 Januari 2020
- Andika, H., dan Hati, S. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol.6. No. 2. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/651/640>. Diakses Tanggal 30 April 2020
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. (2016). *Pinciples of Marketing. 15th Edition*. England: Pearson.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- _____. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rukmi, H., Novirani, D., dan Hada, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh. *Jurnal Muara Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 1. No. 1. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmieb/article/view/413/358>. Diakses 30 April 2020
- Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Jakarta: Elekmedia Computindo.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Sutawa. (2017). Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Ngawi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 6. No. 1. <http://unmermadiun.ac.id/ejurnal/index.php/ekomaks/article/view/254/453>. Diakses 30 April 2020