

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi GOJEK Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sam Ratulangi Jurusan Matematika Angkatan 2021

Anugrah P. S. Mokodompit<sup>1</sup>, John S. Kekenusa<sup>1</sup>, Hanny A. H. Komalig<sup>\*</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Matematika–Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam–Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

<sup>\*</sup>Corresponding author : [johnskekenusa@unsrat.ac.id](mailto:johnskekenusa@unsrat.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi GOJEK terhadap kepuasan konsumen. Data yang digunakan merupakan data primer melalui kuesioner dengan total sampel 61 responden. Analisis yang dipakai adalah regresi linier menggunakan bantuan software SPSS. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen ( $Y$ ), Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah 59,1% menunjukkan bahwa secara simultan variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) mempengaruhi kepuasan konsumen ( $Y$ ). Variabel Jaminan ( $X_4$ ) memberi pengaruh terbesar.

### INFO ARTIKEL

Diterima : -

Diterima setelah revisi : -

Tersedia online : -

### Kata Kunci:

Regresi Linier

Bukti Fisik

Keandalan

Daya Tanggap

Jaminan

Empati

Kepuasan Konsumen

### ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of GOJEK's transportation service quality on customer satisfaction. The data used were primary data through a questionnaire with a total sample of 61 respondents. The analysis used is linear regression using the help of SPSS software. The variables used in this study were consumer satisfaction ( $Y$ ), Tangible ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), and Empathy ( $X_5$ ). The results showed that the variables  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  affect consumer satisfaction ( $Y$ ). The Coefficient of Determination ( $R^2$ ) is 59.1% indicating that simultaneously the variables Tangible ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), Empathy ( $X_5$ ) affect consumer satisfaction ( $Y$ ). The Collateral Variable ( $X_4$ ) has the greatest influence.

### ARTICLE INFO

Accepted : -

Accepted after revision : -

Available online : -

### Keywords:

Linear Regression,

Tangible,

Reliability

Responsiveness

Assurance

Empathy

Consumer Satisfaction

### 1. PENDAHULUAN

GOJEK mulai hadir di Kota Manado sejak Juni 2016. GOJEK menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, dan bepergian ketika macet. Melihat perkembangan konsumen dan yang meningkat PT. GOJEK Indonesia launching GO-CAR di kota Manado pada bulan Maret 2017 lalu. Aplikasi GOJEK juga dapat diunduh pada smartphone yang memiliki sistem operasi IOS (*Iphone Operating System*) atau pun Android. Dengan menggunakan aplikasinya di *smartphone* pelanggan dapat diantar dan dijemput sesuai tujuan. Selain itu GOJEK juga menyediakan layanan lainnya seperti Go-Ride dan Go-Car layanan transportasi, Go-Food yang dapat menjemput makanan dari resto atau tempat makan yang tersedia, Go-Send layanan kurir, Go-Shop dan Go-Mart layanan belanja kebutuhan sehari-hari.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi, diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan yang didapatkan dan dirasakan oleh pelanggan, nilai yang dipikirkan pelanggan. Suatu

perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas. Perusahaan yang menjual jasa berarti menjual produknya dalam bentuk kepercayaan. Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan [1].

kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen [2]. Dimensi kualitas jasa terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: "*tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy*" [3].

## Regresi Linear

Analisis regresi merupakan alat statistik yang digunakan untuk membentuk model hubungan antara variabel terikat  $Y$  (dependen) dengan satu atau lebih variabel bebas  $X$  (independen). Regresi linear yang terdiri dari satu variabel terikat dan satu variabel bebas disebut regresi linear sederhana, sedangkan regresi linear yang terdiri dari satu variabel terikat dan beberapa variabel bebas disebut regresi linear berganda [4].

Bentuk umum model regresi linier sederhana adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X \quad (1)$$

Dimana  $Y$  adalah variabel dependen,  $X$  adalah variabel independen,  $\beta_0$  adalah konstanta dan  $\beta_1$  adalah koefisien regresi.

Bentuk umum model regresi linier ganda dengan  $k$  variabel independen adalah:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_k X_{ik} + \varepsilon_i \quad (2)$$

Dimana  $Y$  adalah variabel dependen,  $X_{i1}, X_{i2}, \dots, X_{ik}$  adalah variabel-variabel independen dari pengamatan ke- $i$ ,  $\varepsilon_i$  adalah galat acak (random error), dan  $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  adalah parameter-parameter populasi yang nilainya tidak diketahui. Variabel independen  $X_1, X_2, \dots, X_k$  dianggap bukan variabel acak dan dapat diobservasi dengan kekeliruan yang dapat diabaikan.  $i = 1, 2, 3 \dots k$ .

## Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah prasyarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan Analisis Regresi linear berganda agar memperoleh hasil yang bersifat *Best linear unbiased estimation (BLUE)* [5]. Bersifat *BLUE* artinya pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t tidak boleh bias. Untuk menghasilkan keputusan yang *BLUE* maka harus dipenuhi diantaranya tiga asumsi dasar. Tiga asumsi dasar yang tidak boleh dilanggar oleh regresi linear berganda yaitu :

- Tidak boleh ada autokorelasi
- Tidak boleh ada multikolinieritas
- Tidak boleh ada heteroskedastisitas.

Apabila salah satu dari ketiga asumsi dasar tersebut dilanggar, maka persamaan regresi yang diperoleh tidak lagi bersifat *BLUE*, sehingga pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t menjadi bias [6].

## 2 METODOLOGI PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober 2022 sampai Desember 2022. Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sam Ratulangi Jurusan Matematika.

### Data Penelitian

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Fakultas

Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sam Ratulangi Jurusan Matematika Program Studi Matematika angkatan 2021 dan Sampel dalam penelitian ini adalah 61 Responden.

## Tahapan Analisis Data

Setelah dilakukan pengumpulan data dengan metode di atas, maka langkah selanjutnya adalah Analisis data yang akan dilakukan dengan program SPSS. Adapun langkah-langkah analisisnya adalah sebagai berikut.

- 1) Mendefinisikan variabel terikat  $Y$  dan variabel bebas  $X$
- 2) Melakukan uji asumsi klasik yang diantaranya melakukan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas
- 3) Melakukan Analisis Regresi Linier Sederhana
- 4) Melakukan Analisis Regresi Linier Berganda
- 5) Melakukan koefisien determinasi ( $R^2$ )

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Berdasarkan sampel dari penelitian ini, penulis melakukan penelitian kepada mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sam Ratulangi Jurusan Matematika Angkatan 2021 yang menggunakan jasa transportasi GO-JEK. Dengan total sampel penelitian yaitu 61 responden. Gambaran umum responden penelitian yang disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil Penelitian Kuesioner Tahun 2022

No.	Item	Keterangan	N	%
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	31%
		Perempuan	42	69%
2.	Usia	17 Tahun	4	7%
		18 Tahun	18	29%
		19 Tahun	27	44%
		20 Tahun	12	20%

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat apakah kuesioner telah valid sehingga hasil pengolahan data menghasilkan data yang valid. Hasil pengolahan uji validitas disajikan dalam tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan Item	Signifikan	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,000	Valid
	X1.4	0,000	Valid

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI GOJEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAHASISWA FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS SAM RATULANGI JURUSAN MATEMATIKA ANGGKATAN 2021**

d'Cartesian: Jurnal Matematika dan Aplikasi, Vol. 12, No. 1, (2023): Maret 2023

Variabel	Pertanyaan Item	Signifikan	Keterangan
	X1.5	0,000	Valid
	X1.6	0,000	Valid
	X1.7	0,000	Valid
	X1.8	0,000	Valid
	X1.9	0,000	Valid
	X1.10	0,000	Valid
Kehandalan (X2)	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,000	Valid
	X2.4	0,000	Valid
	X2.5	0,000	Valid
	X2.6	0,000	Valid
	X2.7	0,000	Valid
	X2.8	0,000	Valid
	X2.9	0,000	Valid
	X2.10	0,000	Valid
Daya Tanggap (X3)	X3.1	0,000	Valid
	X3.2	0,000	Valid
	X3.3	0,000	Valid
	X3.4	0,000	Valid
	X3.5	0,000	Valid
	X3.6	0,000	Valid
	X3.7	0,000	Valid
	X3.8	0,000	Valid
	X3.9	0,000	Valid
	X3.10	0,000	Valid
Jaminan (X4)	X4.1	0,000	Valid
	X4.2	0,000	Valid
	X4.3	0,000	Valid
	X4.4	0,000	Valid
	X4.5	0,000	Valid
	X4.6	0,000	Valid
	X4.7	0,000	Valid
	X4.8	0,000	Valid
	X4.9	0,000	Valid
	X4.10	0,000	Valid
Empati (X5)	X5.1	0,000	Valid
	X5.2	0,000	Valid
	X5.3	0,000	Valid
	X5.4	0,000	Valid
	X5.5	0,000	Valid
	X5.6	0,000	Valid
	X5.7	0,000	Valid
	X5.8	0,000	Valid
	X5.9	0,000	Valid
	X5.10	0,000	Valid
kepuasan konsumen (Y)	Y.1	0,000	Valid
	Y.2	0,000	Valid
	Y.3	0,000	Valid
	Y.4	0,000	Valid
	Y.5	0,000	Valid
	Y.6	0,000	Valid
	Y.7	0,000	Valid
	Y.8	0,000	Valid

Variabel	Pertanyaan Item	Signifikan	Keterangan
	Y.9	0,000	Valid
	Y.10	0,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2, setiap butir pertanyaan masing-masing variabel telah memenuhi syarat. Pada variabel bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terdapat 10 item pertanyaan dengan rhitung lebih besar dari rtabel begitupun pada variabel kepuasan konsumen. Maka dapat disimpulkan semua variabel yang digunakan dalam kuesioner ini telah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah data telah reliabel atau menghasilkan data yang sama untuk beberapa kali pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Hasil pengolahan uji reliabilitas disajikan dalam Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas SPSS

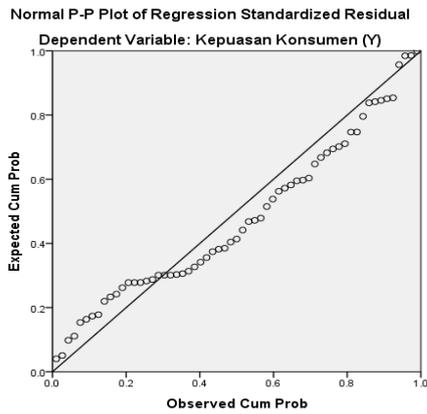
Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,801	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,891	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,900	Reliabel
Jaminan (X4)	0,825	Reliabel
Empati (X5)	0,703	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,898	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 3, setiap variabel menghasilkan alpa Cronbach > 0,6 hal tersebut sudah mencukupi bahwa kuesioner tersebut telah reliabel untuk digunakan.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Untuk menguji data memiliki sebaran normal, maka dilakukan uji normalitas data, dalam penelitian ini dilakukan 2 uji yaitu dengan melihat normal P-Plot dan uji *Kolmogorov-Smirnov* berikut hasil uji normalitas data:



**Gambar 1.** Grafik Normal P-Plot

Pada Gambar 1, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov nilai signifikansi Residual yang didapatkan adalah 0,200 lebih besar dari 0,05 ini artinya data telah memenuhi asumsi dan sudah berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat adanya hubungan antara variabel X dengan variabel X yang lain. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat berdasarkan VIF dan toleransi. Nilai VIF dan toleransi disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Nilai TOL dan VIF

Variabel	Toleransi	VIF
Tangible (X1)	0,332	3,014
Reliability (X2)	0,265	3,767
Responsiveness (X3)	0,318	3,147
Assurance (X4)	0,263	3,796
Empathy (X5)	0,439	2,278

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4, nilai toleransi pada variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF dari X1, X2, X3, X4, dan X5 lebih kecil dari 10. Artinya tidak terjadi multikolinieritas pada kelima variabel independen yang digunakan pada penelitian ini.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi
Tangible (X1)	0,811
Reliability (X2)	0,312

Responsiveness (X3)	0,259
Assurance (X4)	0,520
Empathy (X5)	0,859

Berdasarkan Tabel 5 nilai signifikansi tiap variabel lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel bebas pada model regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas.

#### Analisis Regresi Linier Sederhana

Setelah memenuhi uji asumsi maka data sudah layak untuk dilakukan analisis regresi baik sederhana maupun berganda.

#### Pengaruh Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Untuk mengetahui apakah bukti fisik berpengaruh linear terhadap Kepuasan konsumen maka dilakukan Regresi linear sederhana, kriteria pengujian hipotesis adalah:

- $H_0: \beta_1 = 0$  (Variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)
- $H_1: \beta_1 \neq 0$  (Variabel Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)

Output hasil uji regresi linier sederhana terdapat pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Hasil Output SPSS Regresi linier sederhana X1 terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,382	4,186		4,391	,000
	Bukti Fisik (X1)	,556	,102	,580	5,469	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Pada tabel 6 dapat dilihat jika nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 5,469 lebih besar dari t-tabel 2,004 itu berarti variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $H_1$  diterima). Persamaan yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 18,382 + 0,556X_1 \quad (3)$$

Persamaan 3 dapat diinterpretasikan bahwa Bukti Fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Jika terjadi peningkatan pada variabel Bukti Fisik sebesar 1 poin, maka akan mengakibatkan peningkatan pada nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,556. Nilai konstanta 18,382 artinya jika Bukti Fisik bernilai 0 maka Nilai Kepuasan Konsumen positif sebesar 18,382. Koefisien determinasi adalah 0,336 itu berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel kepuasan konsumen adalah 33,6%

#### Pengaruh Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Untuk mengetahui apakah Keandalan berpengaruh linier terhadap Kepuasan Konsumen

maka dilakukan regresi linier sederhana, kriteria pengujian hipotesis adalah:

- $H_0: \beta_2 = 0$  (Variabel Kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)
- $H_1: \beta_2 \neq 0$  (Variabel Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)

Output hasil uji regresi linier sederhana terdapat pada Tabel 7.

**Tabel 7.** Hasil Output SPSS Regresi linier sederhana X2 terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,056	4,260		4,708	.000
	Kehandalan (X2)	.519	.104	.544	4,981	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Pada Tabel 7 dapat dilihat jika nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 4,981 lebih besar dari pada t-tabel 2,004 itu berarti Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (H1 diterima) persamaan yang terbentuk adalah pada persamaan 4.

$$Y = 20,056 + 0,519X_2 \quad (4)$$

Persamaan 4 dapat diinterpretasikan bahwa Kehandalan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). jika terjadi peningkatan pada variabel Kehandalan sebesar 1 poin, maka akan mengakibatkan peningkatan pada nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,519. Nilai konstanta 20,056 artinya jika Kehandalan bernilai 0 maka Nilai Kepuasan Konsumen positif sebesar 20,056. Koefisien determinasi adalah 0,296 itu berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel kepuasan konsumen adalah 29,6%

#### **Pengaruh Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Untuk mengetahui apakah Daya Tanggap berpengaruh linier terhadap Kepuasan Konsumen maka dilakukan regresi linier sederhana, berikut kriteria pengujian hipotesis adalah:

- $H_0: \beta_3 = 0$  (Variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)
- $H_1: \beta_3 \neq 0$  (Variabel Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)

Output hasil uji regresi linier sederhana terdapat pada Tabel 8.

**Tabel 8.** Hasil Output SPSS Regresi linier sederhana X3 terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,069	4,122		4,384	.000
	Daya Tanggap (X3)	.568	.101	.591	5,631	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Pada Tabel 8 dapat dilihat jika nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 5,631 lebih besar dari pada t-tabel 2,004 itu berarti Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (H1 diterima) persamaan yang terbentuk adalah pada persamaan 5.

$$Y = 18,069 + 0,568X_3 \quad (5)$$

Persamaan 5 dapat diinterpretasikan bahwa Daya Tanggap (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). jika terjadi peningkatan pada variabel Kehandalan sebesar 1 poin, maka akan mengakibatkan peningkatan pada nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,568. Nilai konstanta 18,069 artinya jika Kehandalan bernilai 0 maka Nilai Kepuasan Konsumen positif sebesar 18,069. Koefisien determinasi adalah 0,350 itu berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel kepuasan konsumen adalah 35%.

#### **Pengaruh Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Untuk mengetahui apakah Jaminan berpengaruh linier terhadap Kepuasan Konsumen maka dilakukan regresi linier sederhana, kriteria pengujian hipotesis adalah:

- $H_0: \beta_4 = 0$  (Variabel Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)
- $H_1: \beta_4 \neq 0$  (Variabel Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)

Output hasil uji regresi linier sederhana terdapat pada Tabel 9.

**Tabel 9.** Hasil Output SPSS Regresi linier sederhana X4 terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,079	3,568		2,825	.006
	Jaminan (X4)	.778	.089	.752	8,752	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Pada Tabel 9 dapat dilihat jika nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 8,752 lebih besar dari pada t-tabel 2,004 itu berarti Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (H1 diterima) persamaan yang terbentuk adalah pada persamaan 6.

$$Y = 10,079 + 0,778X_4 \quad (6)$$

Persamaan 6 dapat diinterpretasikan bahwa Jaminan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). jika terjadi peningkatan pada variabel Jaminan sebesar 1 poin,

maka akan mengakibatkan peningkatan pada nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,519. Nilai konstanta 10,079 artinya jika Kehandalan bernilai 0 maka Nilai Kepuasan Konsumen positif sebesar 10,079. Koefisien determinasi adalah 0,565 itu berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel kepuasan konsumen adalah 56,5%.

### Pengaruh Empati (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Untuk mengetahui apakah Kehandalan berpengaruh linier terhadap Kepuasan Konsumen maka dilakukan regresi linier sederhana, kriteria pengujian hipotesis adalah:

- $H_0: \beta_5 = 0$  (Variabel Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)
- $H_1: \beta_5 \neq 0$  (Variabel Empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen)

Output hasil uji regresi linier sederhana terdapat pada Tabel 10.

**Tabel 10.** Hasil Output SPSS Regresi linier sederhana X<sub>5</sub> terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.955	4.275		3.264	.002
	Empati (X <sub>5</sub> )	.707	.111	.640	6.392	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Pada Tabel 10 dapat dilihat jika nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 6,392 lebih besar dari pada t-tabel 2,004 itu berarti Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (H<sub>1</sub> diterima) persamaan yang terbentuk adalah pada persamaan 7.

$$Y = 13,955 + 0,707X_5 \quad (7)$$

Persamaan 7 dapat diinterpretasikan bahwa Empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). jika terjadi peningkatan pada variabel Kehandalan sebesar 1 poin, maka akan mengakibatkan peningkatan pada nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,707. Nilai konstanta 13,955 artinya jika Empati bernilai 0 maka Nilai Kepuasan Konsumen positif sebesar 13,955. Koefisien determinasi adalah 0,409 itu berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel kepuasan konsumen adalah 40,9%.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka dilakukan regresi linear berganda. Dengan kriteria pengujian hipotesis adalah:

- $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$  (Variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen).
- $H_1: \beta_i \neq 0 (i = 1,2,3,4,5)$  (Variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati

berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen).

Hasil output SPSS untuk mengetahui model regresi berganda terdapat pada Tabel 11.

**Tabel 11.** Hasil Output SPSS Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.264	4.202		1.491	.142
	Tangible (X <sub>1</sub> )	.093	.144	.097	.647	.520
	Reability (X <sub>2</sub> )	-.034	.160	-.035	-.211	.833
	Responsiveness (X <sub>3</sub> )	.087	.147	.091	.594	.555
	Assurance (X <sub>4</sub> )	.525	.174	.507	3.016	.004
	Empathy (X <sub>5</sub> )	.207	.144	.187	1.438	.156

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat pada tabel signifikansi variabel Jaminan kurang dari 0,05 dan t-hitung lebih besar dari t-tabel (2,004) itu berarti variabel Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan t-hitung lebih kecil dari t-tabel (2,004) itu berarti variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil Uji F (Simultan) nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan f-hitung lebih besar dari f-tabel (15,908 > 2,33) itu berarti variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), Kehandalan (X<sub>2</sub>), Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), Jaminan (X<sub>4</sub>), dan Empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Pada output di tabel 16 nilai dari  $\beta_1 = 0,093, \beta_2 = -0,034, \beta_3 = 0,087, \beta_4 = 0,525$  dan  $\beta_5 = 0,207$  nilai-nilai ini menyatakan besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jadi Hasil analisis regresi berganda dengan variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), Kehandalan (X<sub>2</sub>), Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), Jaminan (X<sub>4</sub>), Empati (X<sub>5</sub>) terhadap kepuasan Konsumen (Y), diperoleh persamaan 9 berikut:

$$Y = 6,264 + 0,093X_1 - 0,034X_2 + 0,087X_3 + 0,525X_4 + 0,207X_5 \quad (8)$$

Berdasarkan persamaan 8 tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Koefisien konstanta sebesar 6,264 artinya jika tidak ada variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), variabel Kehandalan (X<sub>2</sub>), variabel Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), variabel Jaminan (X<sub>4</sub>), dan variabel Empati (X<sub>5</sub>), maka kepuasan konsumen (Y) akan sebesar 6,264.
- 2) Koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>) adalah 0,093 berarah positif, artinya setiap peningkatan pada kualitas bukti fisik sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap, maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,093.
- 3) Koefisien regresi variabel Kehandalan (X<sub>2</sub>) adalah -0,034 berarah negatif, artinya setiap peningkatan pada kualitas kehandalan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan konsumen akan mengalami penurunan sebesar -0,034.

- 4) Koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X3) adalah **0,087** berarah positif, artinya setiap peningkatan pada kualitas daya tanggap sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar **0,087**.
- 5) Koefisien regresi variabel Jaminan (X4) adalah **0,525** berarah positif, artinya setiap peningkatan pada kualitas jaminan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar **0,525**.
- 6) Koefisien regresi variabel Empati (X5) adalah **0,207** berarah positif, artinya setiap peningkatan pada kualitas empati sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar **0,207**.

3. Variabel Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa transportasi aplikasi GOJEK. Koefisien Determinasi adalah 0,296 (29,6%).
4. Variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa transportasi aplikasi GOJEK. Koefisien Determinasi adalah 0,350 (35%).
5. Variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa transportasi aplikasi GOJEK. Koefisien Determinasi adalah 0,409 (40,9%).
6. Variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dalam menjelaskan model sebesar 0,591 (59,1%).

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui variabel-variabel dependen. Output hasil uji koefisien determinasi ada pada tabel 12.

**Tabel 12.** Hasil Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.554	2.655

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Tangible (X1), Assurance (X4)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan tabel 12, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R$  Square) adalah 0,591 menunjukkan bahwa kemampuan model variabel-variabel bebas yaitu Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) dalam menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y) sebesar 59,1%. Sedangkan sisanya yaitu 40,9% kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teramati dalam penelitian.

## 4. PENUTUP

### Kesimpulan

1. Variabel Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa transportasi aplikasi GOJEK. Koefisien Determinasi adalah 0,336 (33,6%).
2. Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

### Saran

Untuk pihak GOJEK, agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dengan memudahkan konsumen dalam menggunakan aplikasi GOJEK, ketepatan waktu dalam mengantarkan konsumen, memberikan pelayanan yang sopan kepada konsumen serta utamakan keselamatan dalam berkendara.

### REFERENSI

- [1] Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa : Andi Offset, Yogyakarta
- [2] Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid*. Jakarta: Erlangga.
- [3] Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- [4] Kekenusa, J. 2012. *Statistika*. Unsrat Press. Manado
- [5] Nainggolan, N. 2009. *Model Time Series Heteroskedastik*. Unpad Press, Bandung.
- [6] Hatidja D. dan D. Salaki. 2020. *Analisis Regresi*. CV.Patra Media Grafindo, Bandung.

**Anugrah P. S. Mokodompit**  
([mokodompitanugrah@gmail.com](mailto:mokodompitanugrah@gmail.com))



Lahir di Manado, Sulawesi Utara pada tanggal 06 Agustus 1997. Menempuh pendidikan tinggi Jurusan Matematika, FMIPA, Universitas Sam Ratulangi Manado. Tahun 2023 adalah tahun terakhir ia menempuh studi. Makalah ini merupakan hasil penelitian skripsinya yang dipublikasikan.

**John S. Kekenusa**

([johnskenusa@unsrat.ac.id](mailto:johnskenusa@unsrat.ac.id))



Lahir di Tahuna, Sulawesi Utara pada tanggal 24 Agustus 1958. Pada tahun 1982 mendapatkan gelar Sarjana yang diperoleh dari Fakultas Perikanan Universitas Sam Ratulangi Manado. Pada tahun 1988 mendapatkan gelar Magister Statistika Terapan di Institut Pertanian Bogor, dan pada tahun 2006 mendapatkan gelar Doktor yang diperoleh dari MIPA, UNAIR Surabaya. Jabatan Akademik Profesor (Guru Besar, Statistika) sejak tahun 2007.

**Hanny A. H. Komalig**

([hannkomal@gmail.com](mailto:hannkomal@gmail.com))



Lahir pada tanggal 6 Maret 1968. Awalnya meraih gelar Insinyur di Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi Manado pada tahun 1990. Kemudian mengikuti *Basic sciences bridging program* bidang matematika di Institut Teknologi Bandung pada 1992 selama 2 tahun. Gelar magister Sains (M.Si) di bidang statistika diperoleh dari Institut Pertanian Bogor pada Tahun 1998. Dan

pada tahun 2008 memperoleh gelar Doktor di Universitas Airlangga Surabaya untuk minat Matematika Modelling. Sejak tahun 2000 sampai sekarang bekerja sebagai dosen di jurusan Matematika Fakultas MIPA Unsrat.