

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK MANADO***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER SATISFACTION ON CONSUMER LOYALTY IN MANADO GOJEK TRANSPORTATION COMPANY*

Oleh:

**Victorya Rut Mekel<sup>1</sup>**  
**Silcyljeova Moniharapon<sup>2</sup>**  
**Jeffry L.A. Tampenawas<sup>3</sup>**<sup>123</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[victoryamekel26881@gmail.com](mailto:victoryamekel26881@gmail.com)<sup>2</sup>[silcyljeovamoniharapon@unsrat.ac.id](mailto:silcyljeovamoniharapon@unsrat.ac.id)<sup>3</sup>[jeffry\\_tampenawas@unsrat.ac.id](mailto:jeffry_tampenawas@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Perkembangan ekonomi global saat ini, mengalami penyusutan yang sangat drastis karena adanya wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) menjadi pandemi di seluruh dunia. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat di Indonesia. Dalam menanggapi pandemi COVID-19 dan tingginya tingkat persaingan transportasi perusahaan harus terus berupaya melakukan terobosan baru agar dapat mempertahankan loyalitas konsumen dalam menjaga keberlangsungan bisnisnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden dan teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yakni Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, dan Uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. Secara parsial Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. Dan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. Saran Bagi pihak pengelola Gojek di Manado, sebaiknya mempertahankan dan lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan, dan kepuasan konsumen seperti sebelumnya. Sehingga pengguna aplikasi Gojek di Manado tetap merasa puas dan akan menyarankan orang lain untuk menggunakan aplikasi tersebut.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

**Abstract:** The current global economic development has experienced a very drastic shrinkage due to the outbreak of the Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) which has become a worldwide pandemic. Transportation is one of the basic needs that is very important in supporting the economic activities of the people in Indonesia. In response to the COVID-19 pandemic and the high level of competition in transportation, companies must continue to make new breakthroughs in order to maintain consumer loyalty in maintaining business continuity. The purpose of this study was to determine the significant effect of service quality and customer satisfaction on consumer loyalty. This research is a quantitative research with a sample of 100 respondents and the sampling technique used is purposive sampling. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis technique used is the Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, and Hypothesis Testing. Based on the results of the study that partially service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty at the Manado Gojek Transportation Company. Partially, Consumer Satisfaction has a positive and significant effect on Consumer Loyalty at the Manado Gojek Transportation Company. And simultaneously Service Quality and Consumer Satisfaction have a positive and significant impact on Consumer Loyalty at the Manado Gojek Transportation Company. Suggestions For the Gojek manager in Manado, it is better to maintain and further improve the quality of service and customer satisfaction as before. So that Gojek application users in Manado remain satisfied and will advise others to use the application.

**Keywords:** Service quality, customer satisfaction, customer loyalty

### Latar Belakang

Perkembangan ekonomi global saat ini, mengalami penyusutan yang sangat drastis karena adanya wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) menjadi pandemi di seluruh dunia. Menurut World Health Organization (WHO, 2020) Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis virus corona baru yang ditemukan di kota Wuhan, Tiongkok, pada bulan Desember 2019 telah menjangkiti seluruh dunia. Pemerintah Indonesia terus berupaya menganjurkan masyarakat agar wajib menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, mengurangi mobilitas, menghindari kerumunan, adaptasi kebiasaan Baru (New Normal), dan dilakukannya vaksinasi, serta Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM level 1-4) yang sedang berjalan di hampir seluruh daerah untuk mengatasi penyebaran Corona Virus Disease – 2019 (COVID-19). Hal tersebut berdampak besar pada sektor ekonomi salah satunya yakni di bidang transportasi.

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat di Indonesia, mengingat akan kebutuhan transportasi masyarakat yang tinggi dengan didukungnya kemajuan teknologi, telah muncul banyak perusahaan bidang jasa dari dalam dan luar negeri yang memberikan berbagai penawaran kepada konsumen untuk menggunakan transportasi lebih mudah, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan secara efektif dengan berbasis aplikasi online. Transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran, dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri (Pratama dan Aminah, 2016).

PT. Gojek merupakan perusahaan jasa bidang transportasi online dari Indonesia yang didirikan sejak tahun 2011 oleh Nadiem Makarim. Perusahaan ini telah memiliki lebih dari dua puluh produk layanan, dua juta mitra kerja, dan seratus sembilan puluh juta pengguna, serta telah melakukan ekspansi ke negara lain seperti Vietnam, Thailand, dan Singapura.

Pandemi COVID-19 yang terjadi telah mengubah pola pikir konsumen agar lebih disiplin dalam mematuhi protokol kesehatan, membuat para konsumen lebih memilih transportasi yang memberikan kualitas pelayanan terbaik sehingga menimbulkan rasa aman dan kepuasan dalam layanan yang telah diberikan kepada mereka. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung (Kotler dan Keller, 2009:145). Terobosan yang telah dilakukan PT. Gojek untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya program vaksinasi yang telah menjangkau ratusan ribu mitra *driver* lebih dari 136 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia termasuk kota Manado

Kepuasan konsumen juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting agar PT. Gojek mengetahui penilaian baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan di tengah persaingan yang begitu ketat saat pandemi COVID-19 ini. Dalam menanggapi pandemi COVID-19 dan tingginya tingkat persaingan transportasi online di kota Manado, PT. Gojek terus berupaya melakukan terobosan baru agar dapat mempertahankan loyalitas konsumen dalam menjaga keberlangsungan bisnisnya. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2017: 196).

### Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh Peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Gojek Manado.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh parsial dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Gojek Manado.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh parsial dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Gojek Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2014:268) menyatakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan

adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keseluruhan sifat-sifat, serta karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung.

### **Kepuasan Konsumen**

Daryanto dan Setyobudi (2014:43) mendefinisikan kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari perasaan senang atau kecewa seseorang konsumen yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

### **Loyalitas Konsumen**

Hasan (2014:3) loyalitas konsumen adalah orang yang membeli secara teratur dan berulang-ulang, mereka secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut. Loyalitas konsumen adalah keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa dari orang yang pernah melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut.

### **Penelitian Terdahulu**

Pangaila, Worang, dan Wenas (2018), dalam artikelnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan, dengan menggunakan metode analisis egressi linear berganda. Jumlah Sampel yang digunakan sebanyak 110. Dengan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan serta memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Ettah dan Pondaag (2019), dalam artikelnya yang berjudul Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan secara simultan dan secara parsial terhadap loyalitas konsumen dalam pembelian mobil pada PT. Hasjrat Abadi Manado. dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. sample yang digunakan sebanyak 50, dengan hasil penelitian kepercayaan, kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan secara parsial terhadap loyalitas konsumen dalam pembelian mobil pada PT. Hasjrat Abadi Manado. Sebaiknya pihak manajemen PT. Hasjrat Abadi, perlu meningkatkan nilai kepercayaan dan kualitas jasa layanan sehingga kepuasan konsumen dapat meningkat pula terhadap perusahaan. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan yang berkualitas, terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan para konsumen.. Menolak hipotesis 7 yang menyatakan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen berbeda.

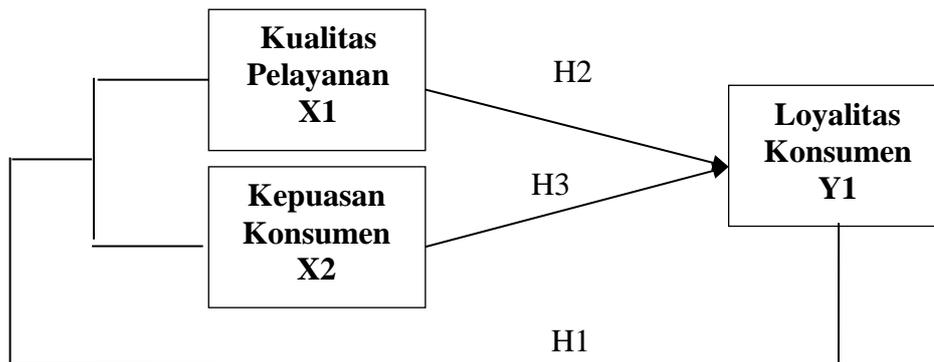
Molle, Mandey, dan Kojo (2019), dalam artikelnya yang berjudul Pengaruh KepuasanKonsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto And Function Hall Di Kota Ternate. dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan menjadi nasabah di BPR Prisma Dana Manado. Sample yang digunakan sebanyak 100. dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Restoran perlu meningkatkan kompetensi karyawan khususnya dalam penguasaan bahasa asing yaitu bahasa Inggris agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada pelanggan, Karyawan restoran perlu diberikan coaching mengenai menu makanan dan minuman, bahan-bahan yang digunakan dan proses pengolahannya agar dapat menjawab pertanyaan konsumen mengenai menu Restoran perlu lebih lagi meningkatkan kualitas pelayanan, menata ruangan lebih menarik, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Hipotesis Penelitian**

- H1: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh simultan terhadap Loyalitas Konsumen pada Gojek Manado.
- H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara pasial pada Loyalitas Konsumen Gojek Manado.
- H3: Kepuasan Konsumen berpengaruh secara parsial pada Loyalitas Konsumen pada Gojek Manado

### Model Penelitian

Kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 1 Model Penelitian**

Sumber: *Kajian Teori*, (2021)

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Menurut Emzir (2009:28) menjelaskan pengertian pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang secara pokok menggunakan postpositivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti misalnya berkaitan sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis serta pertanyaan spesifik dengan pengukuran, pengamatan, serta uji teori), menggunakan strategi penelitian seperti survei dan eksperimen yang memerlukan data statistik. Tempat dan Waktu Penelitian

### Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Menurut Prof. Ma'ruf Abdullah (2015:226) Populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti.. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang sudah pernah memesan diaplikasi Gojek.. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden yang didapatkan dari pembagian kuesioner, dengan menggunakan Teknik Purposive Sampling.

### Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram, 2008:149).

Sumber data yang digunakan yaitu data pimer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari hasil pengisian kuesioner oleh responden yakni pengguna yang telah menggunakan aplikasi Gojek di Kota Manado. Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada responden. Data sekunder dalam penelitian ini, didapatkan dari artikel, buku, dan internet yang mendukung penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

### Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat keepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak Syarat tersebut menurut Sugiyono (2016:173)

yang harus dipenuhi yaitu harus memenuhi kriteria sebagai berikut: Jika  $r \geq 0,03$  maka item-item tersebut dinyatakan valid. Jika  $r \leq 0,03$  maka item-item dinyatakan tidak valid.

### Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas merupakan salah satu syarat pengujian parametric- test. Dalam uji normalitas penentu suatu data normal atau tidak dapat dilihat dari sig. Pada bagian Kolmogrov-Smirnov, apabila angka sig. menunjukkan  $\geq 0,05$  maka data distribusi normal. Sebaliknya, jika angka Sig. menunjukkan  $\leq 0,05$  maka data tidak distribusi normal (Sarjono dan Julianita, 2011:53).

#### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Bila variabel-variabel bebas berkorelasi dengan sempurna maka disebut multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Uji Multikolinieritas ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terjadi atas dua atau lebih variabel bebas, dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r).

#### Uji Heteroskedastisita

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik atau memenuhi persyaratan adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sementara itu, jika terjadinya gejala atau masalah heteroskedastisitas ini akan berakibat pada sebuah keraguan (ketidakakuratan) pada suatu analisis regresi yang dilakukan.

Dalam analisis statistik ada beberapa cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, antara lain dengan melakukan uji gletser, uji koefisien korelasi spearman, melihat pola gambar scatterplots, dan uji park. Dalam penelitian ini menggunakan pola scatterplots untuk melihat ada tidaknya gejala heteroskedastitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Variabel Dependen
- a = Harga Konstanta
- b1 = Koefisien Regresi pertama
- b2 = Koefisien Regresi kedua
- X1 = Variabel Independent pertama
- X2 = Variabel Independent kedua

### Uji Hipotesis Secara Simultan (uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

### Uji Hipotesis Secara Parsial (uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama – sama terhadap variabel terikat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## Hasil Penelitian

## Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	Status
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	X1.1	0.594	Valid
	X1.2	0.635	Valid
	X1.3	0.823	Valid
	X1.4	0.728	Valid
	X1.5	0.777	Valid
Kepuasan Konsumen (X <sub>2</sub> )	X2.1	0.710	Valid
	X2.2	0.672	Valid
	X2.3	0.736	Valid
	X2.4	0.797	Valid
	X2.5	0.670	Valid
Loyalitas Konsumen (Y)	Y.1	0.730	Valid
	Y.2	0.689	Valid
	Y.3	0.775	Valid
	Y.4	0.799	Valid
	Y.5	0.556	Valid

Sumber: Data Hasil Olahan (2021)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa item yang digunakan pada Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dinyatakan valid, instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala yang ingin. Validitas item ini ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas menggunakan koefisien korelasi pearson. Item yang digunakan pada Variabel Loyalitas Konsumen dinyatakan valid dikarenakan setiap pernyataan mempunyai capaian koefisien Pearson Correlate lebih besar dari 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel penelitian ini adalah Valid.

## Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Status
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0.755	5	Reliabel
Kepuasan Konsumen (X <sub>2</sub> )	0.765	5	Reliabel
Loyalitas Konsumen (Y)	0.756	5	Reliabel

Sumber: Data Hasil Olahan (2021)

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa capaian koefisien *Cronbach Alpha* di setiap variabel lebih besar dari 0,6 itu berarti bahwa semua item yang digunakan Reliabel.

## Uji Multikolinieritas

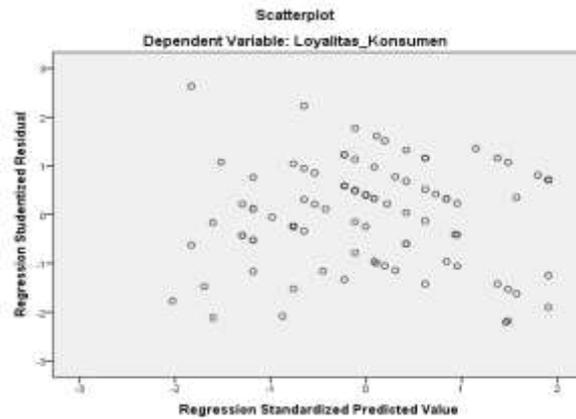
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	4.761	1.477		3.223	.002		
Kualitas Pelayanan	.148	.112	.137	1.322	.189	.554	1.805
Kepuasan Konsumen	.559	.106	.548	5.281	.000	.554	1.805

Sumber: Data Hasil Olahan (2021)

Dari tabel 3 di atas menunjukkan bahwa pada X1 menunjukkan nilai Tolerance  $0,554 > 0,1$  dan VIF  $0,805 < 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas, X2 menunjukkan nilai Tolerance  $0,554 > 0,1$  dan VIF  $1,805 < 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas, Sehingga (X2) pada penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) ini tidak terjadi multikolinieritas.

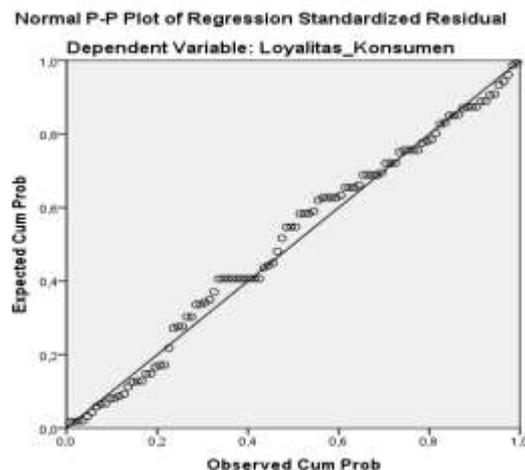
### Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



**Gambar 2 Uji Normalitas**  
*Sumber: Data Hasil Olahan (2021)*

Gambar 2 diatas menunjukkan bahwa grafik uji normalitas menggambarkan penyebaran data disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Heterokedastisitas



**Gambar 3 Uji Heterokedastisitas**  
*Sumber: Data Hasil Olahan (2021)*

Gambar 3 diatas grafik scatterplot yang ditampilkan untuk uji heteroskedastisitas menampakan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Loyaltias Konsumen.

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.761	1.477		3.223	.002
Kualitas Pelayanan	.148	.112	.137	1.322	.189
Kepuasan Konsumen	.559	.106	.548	5.281	.000

Sumber: Data Hasil Olahan, (2021)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear pada table diatas maka dihasilkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 4,761 + 0,148X_1 + 0,559X_2$$

**Tabel 5. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.761	1.477		3.223	.002
Kualitas Pelayanan	.148	.112	.137	1.322	.189
Kepuasan Konsumen	.559	.106	.548	5.281	.000

Sumber: Data Hasil Olahan, (2021)

Hasil uji t menunjukkan bahwa Hubungan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Loyalitas Konsumen (Y). Hasil perhitungan SPSS diperoleh t hitung (1,322) > t tabel (1,98472) maka Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Hubungan antara Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) dengan Loyalitas Konsumen (Y). Hasil perhitungan SPSS diperoleh t hitung (5,281) > t tabel (1,98472) maka Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

**Tabel 6. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.783	2	86.892	35.151	.000 <sup>b</sup>
	Residual	239.777	97	2.472		
	Total	413.560	99			

Sumber: Data Hasil Olahan, (2021)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas (tabel ANOVA yang dihasilkan dari analisis regresi dengan bantuan program SPSS). Hasil perhitungan didapatkan angka F hitung (35,151) > F tabel (3,09) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima. Artinya Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Sehingga dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas Konsumen. Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, berperan sangat penting dan berpengaruh dalam peningkatan jumlah penggunaan aplikasi Gojek, ini dibuktikan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responden memperhatikan serta menyetujui Kualitas Pelayanan Yang diberikan oleh perusahaan Gojek. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hasil penelitian dari Kapo, Mandey, dan Untu

(2016) yang menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Sehingga dikatakan bahwa Kepuasan Konsumen mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada perusahaan Gojek dengan memberikan layanan-layanan yang membuat konsumen menjadi lebih tertarik dalam menggunakan Gojek sebagai alat transportasi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian sehingga hipotesis diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Wono, Angel, dan Reinal (2020) yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian simultan (Uji f) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), dan Kepuasan Konsumen (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Sehingga Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen dikatakan bahwa mempengaruhi Loyalitas Konsumen. Hasil penelitian Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Setyaji dan Ngatno (2016) yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Secara simultan Kualitas Pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado.
3. Secara parsial Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado.

### Saran

Pihak pengelola Gojek di Manado, sebaiknya mempertahankan dan lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan, dan kepuasan konsumen seperti sebelumnya. Sehingga pengguna aplikasi Gojek di Manado tetap merasa puas dan akan menyarankan orang lain untuk menggunakan aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi 1, Cetakan 14. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa Daryanto., Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Edisi Pertama Malang: Gaya Media, Malang
- Ettah, P, N., Pondaag, J, J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA Vol.7 No.3*, Hal. 3069 – 3078. Manado: Universitas Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/24056> Tanggal Akses 1 Mei 2021.
- Gojek Indonesia. (2021). Tentang Kami. *Internet*. <https://www.gojek.com/vision-mission/> Tanggal akses 5 Mei 2021
- Gojek Indonesia. (2021). Tetap Bertanggung Jawab Saat Naik GoCar dan GoRide: Yuk Cegah Penyebaran Virus Corona (COVID-19) Bersama. *Internet*. <https://www.gojek.com/blog/gojek/cegah-corona-saat-naik-gojek/> Tanggal akses 5 Mei 2021
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.

- Kapo, S., Mandey, S., dan Untu, V. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hypermart Mega Trade Center Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol.16 No.1*, Hal.575-576. Manado: Universitas Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/11073> Tanggal Akses: 1 Mei 2021.
- Kotler, P., Keller, L., K. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Molle, A, M., Mandey, I, S., dan Kojo, C. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *Royal's Resto And Function Hall* Di Kota Ternate. *Jurnal EMBA Vol.7 No.1*, Hal. 871 – 880. Manado: Universitas Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22917>. Tanggal Akses: 1 Mei 2021..
- Pratama, G, Y., Suradi., dan Aminah. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal Volume.5 No.3*, Hal 1-19. Semarang: Universitas Diponegoro. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/12128> Tanggal diakses: 12 Mei 2021.
- Prof. Ma'ruf Abdullah (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R and D*. Bandung: Alfabeta
- Setyaji, I, D., Ngatno. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Semarang: Universitas Diponegoro. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/13566> Tanggal Akses: 1 Mei 2021.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wono, Y, H., Angela, M., dan Reinal, I, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen CV. Saga Selaras Pratama. *Jurnal Channel Jurnal Komunikasi Vol.8 No.1*, Hal.51-58. Surabaya: Universitas Ciputra. <http://journal.uad.ac.id/index.php/CHANNEL/article/view/15119/Wono> Tanggal Akses: 1 Mei 2021.-H
- World Health Organization. (2020). Novel Coronavirus, *Internet*, <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public>. Tanggal di akses: 28 Mei 2020