



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE DRAIV DI KABUPATEN TOLITOLI

Yahya\*<sup>1</sup>

<sup>1,2</sup>STIE Mujahidin Tolitoli, Jl. Samratulangi No.51, Program Studi Manajemen  
e-mail: \*[yahya@stiemujahidin.ac.id](mailto:yahya@stiemujahidin.ac.id),

### Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap minat kepuasan pelanggan pada jasa ojek online draiv di kabupaten tolitoli. Penelitian ini menggunakan jenis teknik penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan analisis regresi linear sederhana. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang di ambil dari pelanggan yang telah menggunakan jasa ojek online drain tolitoli. Data yang digunakan yaitu data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang disebar, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terlihat dari  $Y = 8,44 + 0,779 X$ .

**Kata kunci**— Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality significantly on customer satisfaction at online motorcycle taxi services in Tolitoli district. This study uses an associative research technique with a quantitative approach. The data analysis method used was simple linear regression analysis. The sample used in this study was 50 respondents who were taken from customers who had used the online motorcycle taxi service drain Tolitoli. The data used are primary data which is the result of respondents' answers to the questionnaires distributed, in this study it shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Seen from  $Y = 8.44 + 0.779 X$ .*

**Keywords**— Service Quality, Customer Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Diera modern sekarang ini masyarakat mempunyai beragam aktivitas dan untuk memenuhi aktivitasnya masyarakat memerlukan suatu sarana alat penunjang atau alat bantu transportasi dalam melakukan aktivitas. Di Indonesia banyak dijumpai kendaraan bermotor juga memiliki fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang atau barang, dan memungut biaya yang telah disepakati, moda transportasi ini dikenal dengan ojek.

Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi saat ini banyak terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek yang menggunakan teknologi dan mempunyai standar pemakaian pelayanan. Tidak perlu keluar rumah anda sudah bisa memesan lewat *smartphone* anda. Saat ini sudah banyak tersedia aplikasi yang berbasis ojek *online* yang sudah lebih dulu tenar dikota besar yang ada di wilayah Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, medan dan bali. dengan nama yang sudah cukup terkenal yaitu Gojek *go-ride*, Grab *bike*, Blujek dan lain sebagainya. Semua itu memberikan pelayanan yang hampir sama dari mulai mengantarkan orang,

barang, dan makanan. Dengan biaya yang berbeda-beda, namun sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi *online*.

Perusahaan Jasa transportasi berbasis *online* pertama yang sedang berkembang di Kabupaten Tolitoli Sulawesi Tengah yaitu Draiv. Perusahaan ini bertujuan untuk mendorong agar perubahan transportasi sektor formal yang tadinya bekerja serabutan menjadi mendapatkan pendapatan yang lebih baik dengan bergerak melayani jasa angkutan atau transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara pengendara ojek dengan pelanggan. Dan juga untuk mempermudah masyarakat yang ingin bepergian dari satu tempat ke tempat lainnya dengan mudah dan cepat.

Dengan adanya Draiv di Kabupaten Tolitoli ini selain membantu masyarakat yang ingin bepergian dari satu tempat ke tempat lainnya dengan mudah Draiv juga bisa mengantarkan makanan yang telah dipesan (*food delivery*). Cara pemesanan Draiv sangatlah mudah cukup dengan mengunduh aplikasi Draiv yang ada di Playstore anda, Kemudian daftarkan identitas diri anda, Kemudian menu akan tersedia.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, dan memberikan dasar yang baik pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga dapat menguntungkan suatu perusahaan.

Perkembangan bisnis ojek *online* yang sangat pesat seperti saat ini khususnya di Kabupaten Tolitoli memicu persaingan yang memacu manajemen perusahaan semakin meningkatkan kualitas dengan meningkatkan kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang dimaksud disini ialah segala macam bentuk pelayanan oleh pihak Draiv kepada pelanggannya.

Saat ini di Kabupaten Tolitoli telah tersebar juga beberapa ojek *online* serupa antaranya yaitu Kurir santuy, Kurir kilat dan lain sebagainya namun tidak berbasis aplikasi ojek *online* melainkan melalui pesan pribadi di akun sosial media seperti *Facebook*, *instagram*, dan *whatsapp*, namun pelayanan yang hampir sama. Hal ini membuktikan bahwa usaha ojek *online* saat ini sangat berkembang di Kabupaten Tolitoli. Pelayanan merupakan hal penting bagi para *driver* ojek untuk menciptakan strategi yang berbeda ketika menawarkan Pelayanan yang sama. Pelayanan yang baik yang didapatkan oleh pelanggan mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan Pelayanan tersebut. Dengan meningkatnya persaingan Pelayanan ojek *online* menjadi lebih ketat salah satu ojek *online* draiv ini yang terletak di Jalan Wahid Hasyim, Kabupaten Tolitoli Sulawesi Tengah. Pelayanan ojek *online* draiv ini berdiri pada tahun 2019 dan Pelayanan ini terdiri dari beberapa jenis Pelayanan diantaranya yaitu mengangkut orang, barang, dan makanan sesuai permintaan pelanggan itu sendiri. Pelayanan ojek *online* ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Untuk itulah penelitian ini dilakukan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek *Online* Draiv Kabupaten Tolitoli".

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif, Yaitu untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, dimana peneliti ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan ojek *Online* Draiv Tolitoli.

### Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam rangka penulisan karya ilmiah ini, lokasi yang akan dipilih oleh penulis ialah Ojek Online Draiv Tolitoli yang berada di Jl. Magamu No 98, Objek ini dipilih dengan pertimbangan selain sangat relevan dengan adanya masalah, juga mudah mendapat data dan informasi. Waktu

penelitian ini membutuhkan waktu selama 6 bulan, yaitu pada bulan September sampai pada November tahun 2021.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2011:90) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah menggunakan Pelayanan ojek online Draiv Tolitoli.

Menurut Sugiyono (2016:91) Mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data. Dalam pengambilan data, penulis menggunakan teknik accidental sampling (teknik sampel tanpa sengaja) yang merupakan teknik pengumpulan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat di gunakan sebagai sampel. Jumlah sampel penelitian merujuk pada Hair et al., (2006) menjelaskan ukuran sampel penelitian menggunakan rasio 5 kali jumlah indikator. Menurut Ferdinand, (2006) menjelaskan pedoman sampel sehubungan dengan digunakannya model persamaan struktural (*Structural Equation Model*), yaitu Tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten. Jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5-10. Jadi sampel yang akan ditentukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah  $5 \times 10 = 50$  responden Ojek Online Draiv Kabupaten Tolitoli. Jadi, Sampel dalam penelitian adalah sebanyak 50 pelanggan yang kemudian menggunakan kuisioner untuk dapat mengumpulkan data berdasarkan pendapat dan tanggapan masing-masing pelanggan.

### **Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi yaitu pengumpulan informasi sebagai interaksi dua yang paling signifikan adalah siklus persepsi dan ingatan dari hasil pengamatan.
2. Wawancara (interview), yaitu mengumpulkan informasi dari tanya jawab langsung kepada individu sesuai dengan kebutuhan yang akan diperoleh data yang signifikan.
3. Dokumentasi ialah pengumpulan data dari catatan manajerial sesuai masalah yang diteliti laporan operasional, laporan keuangan dan sebagainya.
4. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh dan mempelajari data penelitian.

### **Jenis Dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data Kualitatif, yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan.
- b. Data Kuantitatif, yaitu jenis data yang berbentuk angka-angka secara tertulis.

#### **Sumber Data**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

1. Data Primer, adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi serta wawancara.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, sebagai data atau tulisan yang diidentifikasi dengan pemeriksaan subjektif dan kuantitatif yang penting berupa dokumentasi.

**Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang akan diuji pada penelitian ini, yaitu :

1. Analisis Kuantitatif
2. Analisis Regresi Linier Sederhana

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis regresi linear sederhana**

Berdasarkan hasil perhitngan kuesioner yang dibagikan dengan dua variabel yaitu variabel ( X ) kualitas pelayanan dan variabel ( Y ) kepuasan pelanggan dan diteliti dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden dan setiap pertanyaan di masukan indikator, hasil tersebut dimasukan kedalam tabel korelasi sebagai berikut.

Dari tabel di bawah dilakukan klasifikasi data yang kemudian akan dimasukkan ke dalam rumus analisis regresi linear sederhana seperti di bawah ini :

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)n}{\sum X^2 - (\sum X)^2} \\
 b &= \frac{50 (81852) - (2013)(1990)}{50(83269) - (2013)^2} \\
 b &= \frac{4.092.600 - 4.005.870}{4.163.450 - 4.052.169} \\
 b &= \frac{86.730}{111.281} \\
 b &= 0,779
 \end{aligned}$$

Kemudian dihitung koefisien regresi dengan langkah-langkah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum Y) - b(\sum X)}{n} \\
 a &= \frac{(1990) - (0,779)(2013)}{50} \\
 a &= \frac{(1990) - (1.568)}{50} \\
 a &= \frac{442}{50} \\
 a &= 8,44
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat disusun persamaan regresi linearnya sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = 8,44 + 0,779 X}$$

Berdasarkan persamaan linear sederhana tersebut dapat diartikan bahwa, nilai koefisien 8,44 berarti nilai konstanta yang artinya tanpa adanya variabel bebas maka nilai Y sama dengan 8,44. Sedangkan nilai koefisien 0,779 X artinya adalah nilai positif variabel kualitas pelayanan sebesar 0,779 yang di kurangi 1% berarti perubahan variabel tersebut akan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggansesbesar 0,779.

<b>Responden No.</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>XY</b>
1	39	39	1.521	1.521	1.521
2	40	40	1.600	1.600	1.600
3	16	19	256	361	304
4	35	35	1.225	1.225	1.225
5	41	42	1.681	1.764	1.722
6	55	35	3.025	1.225	1.925
7	35	35	1.225	1.225	1.225
8	45	45	2.025	2.025	2.025
9	37	37	1.369	1.369	1.369
10	46	45	2.116	2.025	2.070
11	37	37	1.369	1.369	1.369
12	46	45	2.116	2.025	2.070
13	50	50	2.500	2.500	2.500
14	40	40	1.600	1.600	1.600
15	40	40	1.600	1.600	1.600
16	38	38	1.444	1.444	1.444
17	50	50	2.500	2.500	2.500
18	30	30	900	900	900
19	40	40	1.600	1.600	1.600
20	50	50	2.500	2.500	2.500
21	41	40	1.681	1.600	1.640
22	40	40	1.600	1.600	1.600
23	40	40	1.600	1.600	1.600
24	39	39	1.521	1.521	1.521
25	50	41	2.500	1.681	2.050
26	40	40	1.600	1.600	1.600
27	50	50	2.500	2.500	2.500
28	40	40	1.600	1.600	1.600
29	35	36	1.225	1.296	1.260
30	42	40	1.764	1.600	1.680
31	26	26	676	676	676
32	40	40	1.600	1.600	1.600
33	39	38	1.521	1.444	1.482
34	30	30	900	900	900
35	40	40	1.600	1.600	1.600
36	40	39	1.600	1.521	1.560
37	37	37	1.369	1.369	1.369
38	45	45	2.025	2.025	2.025
39	50	50	2.500	2.500	2.500
40	44	44	1.936	1.936	1.936
41	50	50	2.500	2.500	2.500
42	40	40	1.600	1.600	1.600
43	35	35	1.225	1.225	1.225
44	40	40	1.600	1.600	1.600

45	40	40	1.600	1.600	1.600
46	40	41	1.600	1.681	1.640
47	39	39	1.521	1.521	1.521
48	34	35	1.156	1.225	1.190
49	36	39	1.296	1.521	1.404
50	41	44	1.681	1.936	1.804
Jumlah	2.013	1.990	83.269	80.956	81.852
N	$\sum X$	$\sum Y$	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$

Sumber : Data diolah (2021)

Tabel 1 Hasil olahan data responden variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengujian di atas terbukti bahwa kualitas pelayanan (variable X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) hal tersebut berdasarkan hasil perhitungan regresi linear sederhana  $Y = 8,44 + 0,779 X$  yang berarti pengaruhnya sangat kuat. Hal ini menyatakan bahwa faktor utama kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini yakni diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ojek online draiv Kabupaten Tolitoli terbukti kebenarannya dan merupakan faktor utama terhadap kepuasan pelanggan

### SARAN

Dari hasil analisis dan pembahasan setra kesimpulan penelitian maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan bahwa ternyata yang paling dominan dalam menentukan kualitas pelayanan adalah pada indikator kehandalan dan jaminan. Untuk itu perlu dipertahankan serta ditingkatkan khususnya pada indikator kehandalan yang mana pada indikator tersebut memuat tentang kecepatan dan ketepatan *driver*.
2. Hal yang lebih diperhatikan serta lebih ditingkatkan ialah pada indikator daya tanggap, jaminan, dan berwujud. Terutama pada indikator berwujud seperti lahan parkir yang lebih memadai, kemampuan serta kesiapan *driver* dalam merespon permintaan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan hasil indikator-indikator tersebut bobot yang diperoleh masih di bawah rata-rata. Serta agar kiranya perusahaan lebih memperhatikan keseimbangan dari indikator-indikator tersebut.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur atas Kehadirat ALLAH Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Karunianyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Draiv Di Kabupaten Tolitoli”** merupakan salah satu tugas utama dosen tetap dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mujahidin Tolitoli. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. H.M. Natsir Hi. Mallu, MM Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mujahidin Tolitoli;
2. Bapak Moh. Sujai, SE.,M.M.,M.Si selaku Wakil Ketua Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mujahidin Tolitoli;
3. Kepada Pimpinan Draiv Tolitoli, yang telah bersedia memberikan data-data yang peneliti butuhkan membantu penelitimelakukan pengisian pada kuesioner sebagai syarat penelitian;
4. Kepada kedua orangtua yang sangat penulis hormati dan banggakan serta menjadi panutan penulis;
5. Kepada Anak dan Istri yang menjadi penyemangat penulis dalam menjalankan segala aktifitas penulis sebagai dosen.

Akhir kata, Penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penelitian ini dari awal sampai akhir. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis serta pembaca pada umumnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tjiptono, Fandy, 2015, *Kualitas Pelayanan*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [2] Kloter, Amstrong, 2016, *Strategi Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- [3] Daryanto, 2011, *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*, Satu Nusa, Bandung.
- [4] Tjiptono, Fandy, 2011, *Konsep Kepuasan Pelanggan, Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [5] Kotler, Philip, & Keller, Kevin, 2016, *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education Inc., New Your.
- [6] Wilkie, Christian, 2013, *Kepuasan Konsumen*, Wiley, New York.
- [7] Stanton, William, J., 2009, *Prinsip Pemasaran (Terjemahan), Edisi 7, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- [8] Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, CV. Alfabeta, Bandung.
- [9] Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L. & Black, W.C., 2006, *Multivariate Data Analysis, Six Edition*, Pearson Educational, Inc., New Jersey.
- [10] Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, Universitas Diponegoro, Semarang.