

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskriptif Data Responden Go Jek

Pada bab sebelumnya telah diuraikan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek. Kuisisioner yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden adalah sebanyak 100 eksemplar. Dalam lembaran kuisisioner ini, responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi responden. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan sumber informasi yang diberikan oleh responden. Pernyataan dalam kuisisioner dikembangkan dengan menggunakan dua pendekatan. Pertama, pernyataan yang bersifat terbuka, pernyataan ini dimaksudkan untuk memperoleh data tentang gender, usia, latar pekerjaan responden, intensitas penggunaan Go-Jek mingguan dan metode pembayaran Go-Jek. Kedua, pernyataan bersifat tertutup. Pernyataan ini merupakan respon tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek.

#### 4.1.1 Gender Responden

Data selengkapnya mengenai sebaran kelompok gender responden dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Sebaran gender responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	32	32%
Perempuan	68	68%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber : Olah Data Survey 2017

Responden terbanyak dari kelompok gender wanita sebanyak 68%, sedangkan responden dari kelompok gender laki – laki sebanyak 32%.

#### 4.1.2 Usia Responden

Responden yang menggunakan jasa Go-Jek di Bandar Lampung berasal dari berbagai kelompok usia. Data selengkapnya mengenai sebaran kelompok usia responden dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut

Tabel 4.2 Sebaran usia responden

Usia	Frekuensi	Persentase
11 - 20 tahun	37	37%
21 - 30 tahun	53	53%
31 - 40 tahun	6	6%
41 - 50 tahun	4	4%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber : Olah Data Survey 2017

Responden terbanyak dari kelompok usia 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 53%, sedangkan responden paling sedikit berasal dari kelompok usia 41 – 50 tahun sebanyak 4%. Hal tersebut wajar dikarenakan responden yang berasal dari kelompok usia 21 – 30 tahun merupakan kelompok usia yang paling aktif didalam aktivitas seperti kuliah dan bekerja yang notabene membutuhkan mobilitas tinggi.

#### 4.1.3 Latar Pekerjaan Responden

Responden yang menggunakan jasa Go-Jek di Bandar Lampung memiliki beragam pekerjaan. Data selengkapnya mengenai sebaran kelompok pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Sebaran pekerjaan responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar	22	22%
Mahasiswa	36	36%
Karyawan/PNS	32	32%
Dosen	1	1%
Ibu Rumah Tangga	1	1%
Guru	5	5%
Wiraswasta	3	3%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber : Olah Data Survey 2017

Responden terbanyak dari kelompok pekerjaan Mahasiswa dan Karyawan / PNS yaitu sebanyak 36% dan 32%, sedangkan responden paling sedikit berasal dari kelompok dosen dan ibu rumah tangga yang masing – masing sebanyak 1%. Hal tersebut wajar dikarenakan responden yang berasal dari kelompok pekerjaan Mahasiswa dan Karyawan / PNS merupakan kelompok pekerjaan yang paling aktif didalam aktivitas sehingga membutuhkan mobilitas tinggi.

#### 4.1.4 Intensitas Penggunaan Go-Jek Mingguan

Responden yang menggunakan jasa Go-Jek di Bandar Lampung memiliki intensitas penggunaan Go-Jek secara mingguan yang berbeda-beda. Data selengkapnya mengenai sebaran kelompok intensitas penggunaan Go-Jek dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Sebaran gender intensitas penggunaan Go-Jek

<b>Intensitas penggunaan seminggu</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1 kali	10	10%
2 kali	19	19%
3 kali	35	35%
4 kali	24	24%
5 kali	9	9%
6 kali	3	3%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber : Olah Data Survey 2017

Responden terbanyak dari kelompok intensitas penggunaan 3 kali dalam seminggu yaitu sebanyak 35%, sedangkan responden paling sedikit berasal dari kelompok intensitas penggunaan 6 kali dalam seminggu sebanyak 3%.

#### 4.1.5 Metode pembayaran Go-Jek

Responden yang menggunakan jasa Go-Jek di Bandar Lampung memiliki dua cara pembayaran yaitu dengan tunai dan dengan Go-Pay. Data selengkapnya mengenai sebaran metode pembayaran Go-Jek dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Sebaran metode pembayaran Go-Jek

Transaksi	Frekuensi	Persentase
Tunai	58	58%
Go-Pay	42	42%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber : Olah Data Survey 2017

Responden terbanyak dari kelompok metode pembayaran dengan tunai yaitu sebanyak 58%, sedangkan responden paling sedikit berasal dari kelompok metode pembayaran Go-Pay sebanyak 42%. Hal tersebut wajar terjadi karena mayoritas responden menganggap metode pembayaran dengan tunai merupakan metode yang paling praktis.

#### 4.1.6 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil tanggapan responden terhadap variabel harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek ( $Y$ ) disajikan mulai dari Tabel 4.6 hingga Tabel 4.8.

##### a. Deskripsi Variabel Harga ( $X_1$ )

Tabel 4.6  
Rekapitulasi Sebaran Respon Terhadap Variabel Harga

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata - Rata
1	Manfaat yang didapat dari Go-Jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	13	50	30	6	1	368	3.68
2	Go-Jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	11	47	35	2	5	357	3.57
3	Saya merasa nyaman dan aman menggunakan Go-Jek walaupun saya menganggap harga/tarif Go-Jek relatif murah.	31	49	13	6	1	403	4.03
4	Biaya yang relatif terjangkau dibandingkan kita menggunakan transportasi umum	29	47	14	7	3	392	3.92
5	Ada pemberian diskon	34	46	13	4	3	404	4.04
6	Saya bersedia membayar harga yang ditawarkan Go-Jek	25	51	18	5	1	394	3.94

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabel 4.6 hampir semua responden memiliki respon yang cukup baik terhadap pernyataan variabel Harga ( $X_1$ ) yaitu pada pernyataan kedua. Hal ini menunjukkan masih ada responden yang beranggapan bahwa Go-Jek belum lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional. Hal tersebut memang terjadi dikarenakan tarif Go-Jek yang tidak bisa ditawar dianggap lebih mahal dibanding transportasi konvensional.

b. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Tabel 4.7  
Rekapitulasi Sebaran Respon Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata - Rata
1	Go-Jek memiliki kantor di daerah Bandar Lampung untuk melayani pelanggan dan mitra Go-Jek	18	47	26	8	1	373	3.73
2	Mitra Go-Jek bersikap sopan kepada pelanggan	5	34	47	9	5	325	3.25
3	Mitra Go-Jek cepat tanggap dalam memroses orderan pelanggan	8	52	34	3	3	359	3.59
4	Go-Jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan orderan secara sepihak oleh driver/mitra	14	53	22	10	1	369	3.69
5	Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal-ugalan)	14	59	21	3	3	378	3.78
6	Go-Jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan	9	39	33	14	5	333	3.33
7	Pelayanan yang diberikan oleh Go-Jek Bandar Lampung dapat dipercaya	29	47	14	7	3	392	3.92
8	Driver Go-Jek Bandar Lampung menjaga dengan baik keamanan penumpang	34	46	13	4	3	404	4.04
9	Kendaraan driver Go-Jek Bandar Lampung memiliki tampilan yang baik	25	46	20	6	3	384	3.84
10	Driver Go-Jek Bandar Lampung berpenampilan baik	25	51	18	5	1	394	3.94

11	Driver Gojek mudah dihubungi karena tertera nomor <i>handphone</i> para driver	18	47	26	8	1	373	3.73
----	--	----	----	----	---	---	-----	------

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabel 4.7 hampir semua responden memiliki respon yang cukup baik baik terhadap pernyataan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) kecuali pada pernyataan kedua. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang beranggapan bahwa Mitra Go-Jek belum bersikap sopan kepada pelanggan. Hal tersebut wajar terjadi karena memang saat ini belum semua driver atau mitra dapat menjalankan hasil pelatihan etika atau kesopanan yang sebelumnya diberikan oleh pihak Gojek.

c. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.8  
Rekapitulasi Sebaran Respon Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata - Rata
1	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan adanya Go-Jek serta pelayanannya yang diberikan kepada pelanggan	12	44	41	1	2	363	3.63
2	Saya akan terus menggunakan Go-jek untuk membantu kegiatan sehari-hari	18	55	22	2	3	383	3.83
3	Saya akan menyarankan kepada orang-orang yang saya kenal untuk beralih ke transportasi online (Go-Jek)	45	43	7	2	3	425	4.25
4	Saya tidak memiliki keluhan tentang Go-Jek Bandar Lampung	14	51	31	3	1	374	3.74
5	Saya mendapat manfaat setelah menggunakan Go-Jek Lampung	14	41	40	1	4	360	3.6
6	Saya puas dengan respon Go-je akan penanganan keluhan yang saya sampaikan	9	55	31	3	2	366	3.66
7	Saya tidak perlu menempuh jarak yang membutuhkan waktu lama untuk menemukan Go-Jek	15	36	44	3	2	359	3.59
8	Waktu tunggu pemesanan sesuai harapan pelanggan	31	49	13	6	1	403	4.03
9	Saya tidak khawatir memberikan identitas dan alamat kepada aplikasi dan driver Gojek	14	53	22	10	1	369	3.69

10	Saya merasa senang dengan kehadiran Go-jek di Bandar Lampung	14	59	21	3	3	378	3.78
11	Saya merasa Driver Go-Jek jujur	9	39	33	14	5	333	3.33

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabel 4.8 hampir semua responden memiliki respon yang baik terhadap pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) kecuali pada pernyataan ketujuh. Hal tersebut menunjukkan mayoritas responden menyatakan bahwa pelanggan terkadang masih menempuh jarak yang membutuhkan waktu lama untuk menemukan Go-Jek. Hal tersebut seringkali ternyata karena masih banyak driver yang belum mengetahui detail jalan – jalan yang ada di Bandar Lampung secara keseluruhan.

## 4.2 Uji Prasyarat Instrumen

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan metode sekali ukur (*one shot method*). Validitas alat ukur dapat dicari dengan menggunakan rumus Product Moment Coefficient of Correlation. Pengujian validitas instrumen penelitian untuk masing-masing variabel yang diteliti dengan sampel responden diolah dengan menggunakan software SPSS. Berdasarkan tabel r statistika untuk  $df = 28$  ( $df = n-2$ ) adalah 0,361. Hasil uji validitas terhadap 36 butir pernyataan kuisisioner sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)

No	Variabel	Pernyataan	Sig	Alpha	r tabel	r hitung	Kriteria		Ket
							Sig	r	
1	Harga (X <sub>1</sub> )	Pernyataan 1	0,000	0,050	0,361	0,654	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 2	0,000	0,050	0,361	0,774	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 3	0,000	0,050	0,361	0,922	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 4	0,000	0,050	0,361	0,803	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 5	0,000	0,050	0,361	0,897	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid

		Pernyataan 6	0,000	0,050	0,361	0,840	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
--	--	--------------	-------	-------	-------	-------	-------------	------------------	-------

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang telah diuji adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari koefisien kerelasi dimana nilai sig lebih kecil dari nilai alpha. Dengan nilai koefisien sig 0,000 dan alpha 0,05. Hasil olahan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran validitas harga.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Variabel	Pernyataan	Sig	Alpha	r tabel	r hitung	Kriteria		Ket
							Sig	r	
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Pernyataan 7	0,000	0,050	0,361	0,883	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 8	0,000	0,050	0,361	0,318	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 9	0,000	0,050	0,361	0,779	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 10	0,000	0,050	0,361	0,720	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 11	0,000	0,050	0,361	0,835	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 12	0,000	0,050	0,361	0,720	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 13	0,000	0,050	0,361	0,795	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 14	0,000	0,050	0,361	0,890	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 15	0,000	0,050	0,361	0,904	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 16	0,000	0,050	0,361	0,877	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 17	0,000	0,050	0,361	0,883	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabl 4.10 diatas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang telah diuji adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari koefisien kerelasi dimana nilai sig lebih kecil dari nilai alpha. Dengan nilai koefisien sig 0,000 dan alpha 0,05. Hasil olahan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran validitas kualitas pelayanan.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Variabel	Pernyataan	Sig	Alpha	r tabel	r hitung	Kriteria		Ket
							Sig	r	
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	Pernyataan 18	0,000	0,050	0,361	0,697	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
		Pernyataan 19	0,000	0,050	0,361	0,872	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid

	Pernyataan 20	0,000	0,050	0,361	0,868	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 21	0,000	0,050	0,361	0,779	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 22	0,000	0,050	0,361	0,813	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 23	0,000	0,050	0,361	0,695	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 24	0,000	0,050	0,361	0,701	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 25	0,000	0,050	0,361	0,887	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 26	0,000	0,050	0,361	0,792	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 27	0,000	0,050	0,361	0,868	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid
	Pernyataan 28	0,000	0,050	0,361	0,717	Sig < Alpha	rhitung > rtabel	Valid

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabl 4.11 diatas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang telah diuji adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari koefisien kerelasi dimana nilai sig lebih kecil dari nilain alpha. Dengan nilai koefisien sig 0,000 dan alpha 0,05. Hasil olahan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran validitas kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan program SPSS for window, diperoleh nilai r hitung untuk masing – masing variabel lebih besar dari nilai r tabel, dan nilai sig untuk masing – masing variabel lebih kecil dari nilai alpha. Dengan demikian untuk 28 butir pernyataan yang diuji dinyatakan secara keseluruhan valid.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien Alpha Croanbach dan dapat diolah dengan bantuan SPSS. Hasil uji reliabilitas kuisisioner pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kuisisioner

No	Variabel	Alpha Cronbach hitung	Kriteria nilai Alpha Cronbach	Keterangan
1	Harga ( $X_1$ )	0,897	0,8 – 1	Reliabilitas sangat tinggi
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,935	0,8 – 1	Reliabilitas sangat tinggi
3	Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )	0,939	0,8 – 1	Reliabilitas sangat tinggi

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Dari tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai cronbach's alpha untuk semua indikator pada penelitian ini diatas 0,8. Menurut Sugiyono (2014), jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 dinyatakan baik. Dikarenakan dari hasil penelitian diperoleh semua nilai cronbach alpha pada indikator lebih besar dari 0,8 dengan demikian seluruh instrumen yang diuji dalam penelitian ini dapat dinyatakan *reliable* atau handal

### 4.3 Uji Persyaratan Analisis Data

Asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam uji kriteria ekonometrika atau uji asumsi klasik adalah sebagai berikut :

#### 4.3.1 Normalitas

Pengujian normalitas untuk mengukur sebaran data pada kuisisioner kepuasan pelanggan Go-Jek dengan pendekatan individu dapat dilihat melalui perhitungan nilai signifikansi Kolmogorov Smirnov yang disajikan pada Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13 Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig.	Nilai Syarat	Distribusi
Harga	0,096	> 0,05	Normal
Kualitas Pelayanan	0,082	> 0,05	Normal
Kepuasan Pelanggan	0,133	> 0,05	Normal

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas terlihat bahwa nilai Kolmogorov Smirnov Z dari keseluruhan variable berada diatas angka 0,05 dan nilai Asymp.Significance

0,096 untuk variable harga, 0,082 untuk variable kualitas pelayanan, dan 0,133 untuk variable kualitas pelanggan, keseluruhan variable berada diatas angka 0,05. Kedua hal tersebut menunjukkan bahwa hasil kuisisioner memiliki sebaran data yang normal.

### 4.3.2 Homogenitas

Pengujian homogenitas data juga dapat dilihat melalui tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.14 Uji Homogenitas

Variabel	Sig	Nilai Syarat	Keterangan
Harga	0,083	> 0,05	Homogen
Kualitas Pelayanan	0,092	> 0,05	Homogen

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan Tabel 4.14, dapat dilihat bahwa nilai sig variabel harga 0,083 dan nilai sig kualitas pelayanan 0,092 memiliki nilai signifikansi diatas nilai 0,05 yang berarti  $H_0$  diterima yang menyatakan varian populasi bersifat homogen

### 4.3.3 Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier (Rambat Lupiyoadi, 2015). Dengan kriteria pengujian linieritas sebagai berikut :

- Jika nilai sig < alpha 0,05 data tidak linier.
- Jika nilai sig > alpha 0,05 data linier.

Berikut hasil pengujian linieritas pada penelitian ini :

Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Signifikansi	Alpha	Kondisi	Keterangan
1	Harga ( $X_1$ )	0,420	0,05	Sig > Alpha	Linier
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,073	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji linieritas menunjukkan sig variabel harga 0,420 dan sig kualitas pelayanan 0,073. Hal ini memenuhi kriteria uji linieritas nilai sig > alpha 0,05 sehingga variabel penelitian ini dapat dinyatakan linier.

#### 4.3.4 Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dapat dilihat melalui besaran nilai VIF. Dengan kriteria pengujian multikolinieritas sebagai berikut :

- Jika nilai VIF > 10 / nilai tolerance < 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.
- Jika nilai VIF < 10 / nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada gejala multikolinieritas.

Nilai VIF untuk variabel dalam fungsi kepuasan pelanggan Go-Jek disajikan dalam Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Nilai VIF untuk variabel dalam fungsi kepuasan pelanggan Go-Jek

No	Variabel	Nilai VIF
1	Harga ( $X_1$ )	8,006
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	8,006

Sumber : Diolah dari data survey 2017

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji multikolinieritas pada keseluruhan variabel memenuhi kriteria uji multikolinieritas nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 0,1 seluruh variabel penelitian dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Kepuasan pelanggan Go-Jek berdasarkan pendekatan individu ke pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung, menggambarkan kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan akan Go-Jek. Kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung dilakukan dengan meregresikan lima variabel, yaitu harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Berdasarkan hasil analisis (Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda) diketahui pengujian determinansi ( $R^2$ ) melalui nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,795 yang mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung, dapat

dijelaskan secara simultan oleh variabel harga ( $X_1$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 79,5% dan sisanya sebesar 21,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model dugaan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,791 dengan arah positif menjelaskan bahwa hubungan atau korelasi antara kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung dengan variabel harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah positif. Nilai *Standard Error* sebesar 3,236 merupakan nilai galat baku dari model secara keseluruhan yang menunjukkan adanya kemungkinan bias pada nilai dari model yang diduga sebesar 3,236. Hasil analisis regresi disajikan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Koefisien regresi variabel model kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung

Variabel	Beta	t	Sig
Intercept	6,477	3,566	0,001
Harga ( $X_1$ )	0,767	3,538	0,001
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,413	3,441	0,001

Sumber : Olah Data Survey 2017

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui nilai koefisien regresi dari variabel - variabel penduga yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung.

Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat dibuat persamaan kepuasan pelanggan :

$$Y = f(X_1, X_2) = 6,477 + 0,767X_1 + 0,413X_2 + e$$

Keterangan :

$X_1$  = Harga.

$Y$  = Kepuasan Pelanggan Go-Jek.

$X_2$  = Kualitas Pelayanan.

Adapun hasil dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Koefisien konstanta ( $Y$ )

Variabel ( $Y$ ) atau dalam hal ini adalah Kepuasan Pelanggan Go-Jek tetap sebesar 6,477 dengan anggapan bahwa variabel lainnya konstan.

## 2. Harga ( $X_1$ )

Setiap penambahan variabel Harga ( $X_1$ ) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan Go-Jek (Y) sebesar 0,767.

## 3. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Setiap penambahan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan Go-Jek (Y) sebesar 0,413.

## 4.5 Uji Hipotesis

### 4.5.1 Uji Parsial Dengan t-Test

Uji  $t_{\text{student}}$  digunakan untuk melihat pengaruh masing masing variabel. Berdasarkan tabel t statistik (untuk  $n = 100$ ) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,984 dengan selang kepercayaan 95%. Pengaruh masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1) Harga ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.17, nilai t hitung yang didapat untuk variabel Harga ( $X_1$ ) adalah sebesar 3,538. Nilai t hitung yang bernilai positif dan lebih besar dibanding t tabel menunjukkan bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek pada selang kepercayaan sebesar 95% atau taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa apabila penyesuaian harga produk Go-Jek semakin baik maka kepuasan pelanggan Go-jek akan meningkat.

#### 2) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.17, nilai t hitung yang didapat untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar 3,441. Nilai t hitung yang bernilai positif dan lebih besar dibanding t tabel menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek pada selang kepercayaan sebesar 95% atau taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan pelanggan Go-jek akan meningkat dengan signifikan.

#### 4.5.2 Uji Simultan Dengan F-Test

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh keseluruhan variabel secara simultan. Berdasarkan tabel F statistik diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 dengan selang kepercayaan 95%. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  (Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda) sebesar 188,676. Berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$ , dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung secara positif dan signifikan pada selang kepercayaan 95%.

#### 4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa deskriptif diketahui dari 100 orang responden pelanggan Go-Jek yang mayoritas merupakan wanita berumur 21 – 30 tahun yang bekerja sebagai mahasiswa dengan intensitas penggunaan Go-Jek 3 kali tiap minggu dan menggunakan cara pembayaran tunai. Pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional serta biaya dan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung dapat dilihat dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

##### 4.6.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek

Menurut Tjiptono (diacu dalam Anwar, 2012:509) harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa. Hasil analisis yang didapat dari data dilapangan pada penelitian ini memiliki relevansi dengan teori tersebut. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diketahui bahwa, nilai t hitung yang didapat untuk variabel Harga ( $X_1$ ) adalah sebesar 3,538. Nilai t hitung yang bernilai positif dan lebih besar dibanding t tabel menunjukkan bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek pada selang

kepercayaan sebesar 95% atau taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa apabila penyesuaian harga produk Go-Jek semakin baik maka kepuasan pelanggan Go-jek akan meningkat dengan signifikan. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan frekuensi jawaban responden di lapangan, dapat diketahui masih ada responden yang beranggapan bahwa Go-Jek belum lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional. Hal tersebut memang terjadi dikarenakan tarif Go-Jek yang tidak bisa ditawar dianggap lebih mahal dibanding transportasi konvensional..

#### **4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek**

Menurut Tjiptono (diacu dalam Anwar, 2012:509), kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Hasil analisis yang didapat dari data dilapangan pada penelitian ini memiliki relevansi dengan teori tersebut. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diketahui bahwa, nilai  $t$  hitung yang didapat untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar 3,441. Nilai  $t$  hitung yang bernilai positif dan lebih besar dibanding  $t$  tabel menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek pada selang kepercayaan sebesar 95% atau taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan pelanggan Go-jek akan meningkat dengan signifikan.

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan frekuensi jawaban responden di lapangan, dapat diketahui masih terdapat responden yang beranggapan bahwa masih terdapat responden yang beranggapan bahwa Mitra Go-Jek belum bersikap sopan kepada pelanggan. Hal tersebut wajar terjadi karena memang saat ini belum semua driver atau mitra dapat menjalankan hasil pelatihan etika atau kesopanan yang sebelumnya diberikan oleh pihak Gojek.

#### **4.6.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek**

Menurut Irawan (2008:3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diketahui bahwa, dapat dijelaskan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 188,676, sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$ , sehingga bisa disimpulkan bahwa secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung secara positif dan signifikan pada selang kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan frekuensi jawaban responden di lapangan, dapat diketahui mayoritas responden menyatakan bahwa Hal tersebut menunjukkan mayoritas responden menyatakan bahwa pelanggan terkadang masih menempuh jarak yang membutuhkan waktu lama untuk menemukan Go-Jek. Hal tersebut seringkali ternyata karena masih banyak driver yang belum mengetahui detail jalan – jalan yang ada di Bandar Lampung secara keseluruhan.