

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di lihat dari karakteristik responden antara lain:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

4.1.1.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	41	41%
Wanita	59	59%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 59 responden atau 59%.

4.1.1.2 Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui usia responden, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-24 Tahun	53	53%
25-32 Tahun	37	37%
33-40 Tahun	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh usia 17-24 tahun sebanyak 53 responden atau 53%.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban mengenai kepuasan pelanggan Go-jek berdasarkan tingkat harapan yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	0	0	0	0	0	0	75	75,0	25	25,0
2	Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	0	0	0	0	0	0	62	62,0	38	38,0
3	Biaya relative terjangkau	0	0	0	0	0	0	69	69,0	31	31,0

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	dibandingkan menggunakan transportasi umum.										
4	Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.	0	0	0	0	13	13,0	86	86,0	1	1,0
5	Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	0	0	0	0	24	24,0	69	69,0	7	74,0
6	Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	0	0	0	0	0	0	66	66,0	34	34,0
7	Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	0	0	0	0	0	0	69	69,0	31	31,0
8	Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	0	0	0	0	0	0	67	67,0	33	33,0
9	Driver cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan.	0	0	0	0	0	0	75	75,0	25	25,0
10	Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)	0	0	0	0	0	0	39	39,0	61	61,0
11	Driver Go-jek selalu menggunakan GPS <i>smartphone</i> jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh.	0	0	0	0	0	0	73	73,0	27	27,0
12	Driver Go-Jek berpenampilan rapi	0	0	0	0	13	13,0	86	73,0	1	1,0
13	Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.	0	0	0	0	7	7,0	93	93,0	0	0
14	Aplikasi Go-jek mudah	0	0	0	0	0	0	64	64,0	36	36,0

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	digunakan.										
15	Ada Pemberian diskon	0	0	0	0	0	0	74	74,0	26	26,0

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan berdasarkan tingkat harapan adalah pernyataan nomor 10 dengan pernyataan “Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat mengharapkan sebanyak 61 responden, mengharapkan sebanyak 39 responden. Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan nomor 4 dan 12 dengan pernyataan “Driver Go-jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver dan driver Go-jek berpenampilan rapi” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat mengharapkan sebanyak 1 responden, mengharapkan sebanyak 86 responden, cukup mengharapkan sebanyak 13 responden.

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

NO	PERNYATAAN	Kinerja									
		TP		KP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Manfaat yang didapat dari Go-jek sesuai dengan harga yang dibayarkan.	0	0	0	0	10	10,0	60	60,0	30	30,0
2	Go-jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.	0	0	0	0	14	14,0	50	50,0	36	36,0
3	Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum.	0	0	0	0	13	13,0	50	50,0	37	37,0
4	Driver Go-Jek mudah	0	0	0	0	20	20,0	66	66,0	14	14,0

NO	PERNYATAAN	Kinerja									
		TP		KP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	dihubungi karena tertera nomer handphone para driver.										
5	Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik.	0	0	0	0	5	5,0	59	59,0	36	36,0
6	Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat di percaya	0	0	0	0	23	23,0	53	53,0	24	24,0
7	Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan ordera secara sepihak oleh driver.	0	0	0	0	34	34,0	59	59,0	7	7,0
8	Driver bersikap sopan kepada pelanggan.	0	0	0	0	5	5,0	47	47,0	48	48,0
9	Driver cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan.	0	0	0	0	14	14,0	59	59,0	27	27,0
10	Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan)	0	0	0	0	11	11,0	72	72,0	17	17,0
11	Driver Go-jek selalu menggunakan GPS <i>smartphone</i> jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh.	0	0	0	0	15	15,0	70	70,0	15	15,0
12	Driver Go-Jek berpenampilan rapi	0	0	0	0	4	4,0	53	53,0	43	43,0
13	Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan.	0	0	0	0	18	18,0	65	65,0	17	17,0
14	Aplikasi Go-jek mudah digunakan.	0	0	0	0	8	8,0	59	59,0	33	33,0
15	Ada Pemberian diskon	0	0	0	0	17	17,0	65	65,0	18	18,0

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan berdasarkan tingkat kinerja adalah pernyataan nomor 8 dengan pernyataan “Driver bersikap sopan kepada pelanggan” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 48 responden, puas sebanyak 59 responden, cukup puas sebanyak 3 responden. Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan nomor 7 dengan pernyataan “Go-jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan orderan secara sepihak oleh driver” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 7 responden, puas sebanyak 59 responden, cukup puas sebanyak 34 responden.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 20. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila nilai Sig >0,05 (Alpha), maka tidak valid dan apabila nilai Sig <0,05 (Alpha) maka valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas berdasarkan Harapan

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,006	0,05	Valid
Butir 5	0,005	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,001	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,010	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,005	0,05	Valid
Butir 13	0,003	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,001	0,05	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan pelanggan Go-jek berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig <0,05 (Alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan pelanggan Go-jek berdasarkan harapan dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Uji Validitas berdasarkan Kinerja

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,025	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,012	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,036	0,05	Valid
Butir 11	0,029	0,05	Valid
Butir 12	0,004	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan pelanggan Go-Jek berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig <0,05 (Alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan pelanggan Go-jek berdasarkan kinerja dinyatakan valid.

1.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing – masing instrumen variable mengenai kepuasan pelanggan Go-jek berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil Reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat tabel 4.7.

Tabel 4.7
Interpretasi Nilai r

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	SangatTinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	SangatRendah

Sumber : Sugiyono (2014)

Berdasarkan tabel 4.7 ketentuan reliabel di atas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien aplha chronbach	Koefisien r	Kesimpulan
Konsep Harapan	0,910	0,80-1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kinerja	0,799	0,60-0,799	Tinggi

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.8 di atas, nilai cronbach alpha sebesar 0,910 untuk kepuasan pelanggan Go-jek berdasarkan harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai chronbach alpha sebesar 0,799 untuk kepuasan pelanggan Go-jek berdasarkan kinerja dengan tingkat reliabel tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan pelanggan Go-jek Bandar Lampung menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:

4.3.1 Analisis Kepuasan Dengan Menggunakan *Importance*

***Performance Analysis* (IPA)**

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan konsumen dan harapan konsumen Go-jek di Bandar Lampung dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis* sebagai berikut :

Keterangan :

Tki = Tingkat kepuasan responden

Xi = Skor Penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

Table 4.9**Hasil rata – rata nilai dari atribut harapan**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
1	Pernyataan 1	2	4	2	23	40	308	4.34
2	Pernyataan2	2	2	6	20	41	309	4.35
3	Pernyataan3	2	4	8	22	35	297	4.18
4	Pernyataan4	3	3	5	18	42	306	4.31
5	Pernyataan5	4	0	4	10	53	321	4.52
6	Pernyataan6	1	2	9	21	38	306	4.31
7	Pernyataan7	2	3	6	27	33	299	4.21
8	Pernyataan8	2	4	5	24	36	301	4.24
9	Pernyataan9	1	4	2	11	53	324	4.56
10	Pernyataan 10	2	3	3	24	39	308	4.34
11	Pernyataan 11	4	4	5	27	31	290	4.08
12	Pernyataan 12	2	3	7	32	27	292	4.11
13	Pernyataan 13	2	4	5	26	34	299	4.21
14	Pernyataan 14	2	5	5	25	34	297	4.18
15	Pernyataan 15	5	0	4	20	42	307	4.32

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Table 4.10**Hasil rata – rata nilai dari atribut kinerja**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
1	Pernyataan 1	0	0	10	60	30	420	4.20
2	Pernyataan2	0	0	14	50	36	422	4.22
3	Pernyataan3	0	0	13	50	37	424	4.24
4	Pernyataan4	0	0	20	66	14	394	3.94
5	Pernyataan5	0	0	5	59	36	431	4.31
6	Pernyataan6	0	0	23	53	24	401	4.01
7	Pernyataan7	0	0	34	59	7	373	3.73
8	Pernyataan8	0	0	5	47	48	443	4.43
9	Pernyataan9	0	0	14	59	27	413	4.13
10	Pernyataan 10	0	0	11	72	17	406	4.06
11	Pernyataan 11	0	0	15	70	15	400	4.00
12	Pernyataan 12	0	0	4	53	43	439	4.39

13	Pernyataan 13	0	0	18	65	17	399	3.99
14	Pernyataan 14	0	0	8	59	33	425	4.25
15	Pernyataan 15	0	0	17	65	18	401	4.01

Sumber : data diolah pada tahun 2018

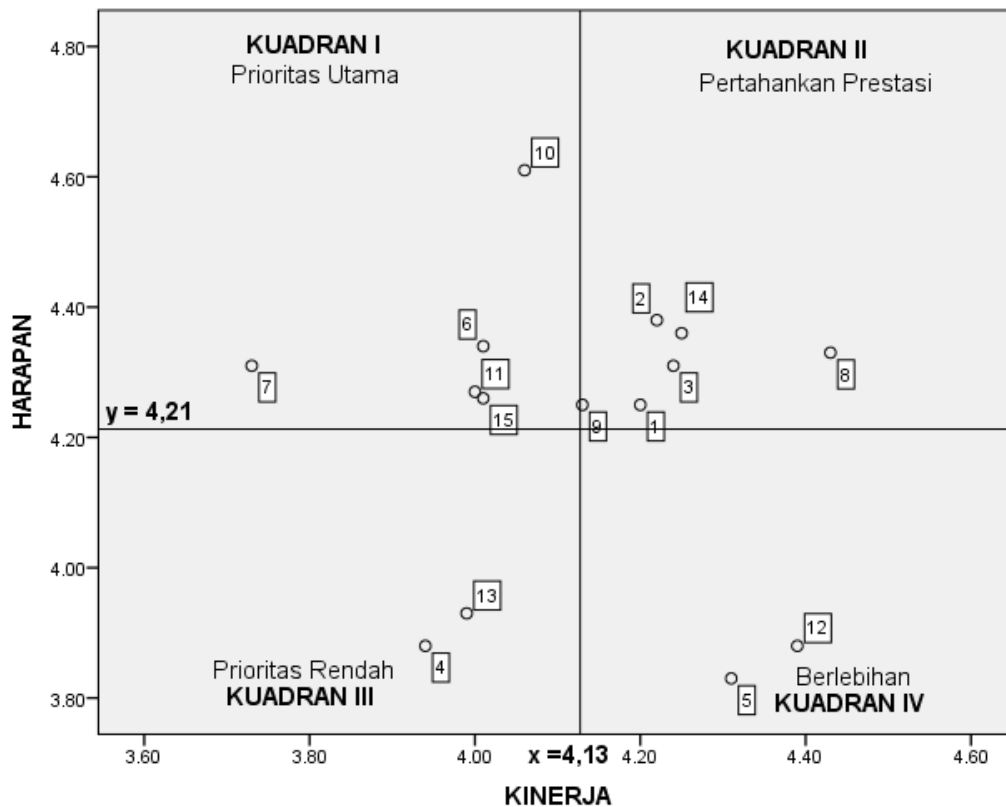
Tabel 4.11

Skor rata-rata secara keseluruhan

No	Pernyataan	Harapan	Kinerja
1	Pernyataan 1	4.25	4.20
2	Pernyataan2	4.38	4.22
3	Pernyataan3	4.31	4.24
4	Pernyataan4	3.88	3.94
5	Pernyataan5	3.83	4.31
6	Pernyataan6	4.34	4.01
7	Pernyataan7	4.31	3.73
8	Pernyataan8	4.33	4.43
9	Pernyataan9	4.25	4.13
10	Pernyataan 10	4.61	4.06
11	Pernyataan 11	4.27	4.00
12	Pernyataan 12	3.88	4.39
13	Pernyataan 13	3.93	3.99
14	Pernyataan 14	4.36	4.25
15	Pernyataan 15	4.26	4.01
		4.21	4.13

Sumber Data diolah pada tahun 2018

Tabel 4.11 yang berisikan tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan akan digunakan untuk membuat diagram kartesius mengenai posisi penempatan data. Nantinya setiap atribut berdasarkan nilai kepentingan dan kinerjanya akan didistribusikan pada diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran yaitu: Kuadran 1 (Prioritas Utama), Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi), Kuadran 3 (Prioritas Rendah) dan Kuadran 4 (Kuadran Berlebihan) dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) yaitu sebesar 4.21 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 3.13. Hasil analisis IPA dengan menggunakan diagram kartesius empat kuadran dapat dilihat pada Diagram 4.1.



Gambar 4.1 Matriks Importance Performance Analysis

Keterangan:

1. **Kuadran I (Prioritas Utama)**, merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan Go-jek tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan (tingkat kepuasan pelanggan Go-jek masih sangat rendah). Di wilayah ini seharusnya perusahaan Go-Jek melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus agar performance dalam kuadran ini meningkat. Atribut pembentuk kepuasan pelanggan Go-Jek yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut:
 - a. Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat dipercaya (6)
 - b. Go-Jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan orderan secara sepihak oleh driver (7)
 - c. Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan) (10)

- d. Driver Go-jek selalu menggunakan GPS smartphone jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh (11)
- e. Ada pemberian diskon (15)

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan Go-jek Bandar Lampung dan atribut-atribut tersebut sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya cukup tinggi, sehingga perlu dipertahankan prestasinya. Atribut pembentukan kepuasan pelanggan Go-Jek Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat yang didapati dari gojek sesuai dengan harga yang dibayarkan (1)
- b. gojek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional (2)
- c. biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum (3)
- d. Driver bersikap sopan terhadap pelanggan (8)
- e. Driver bersikap cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan (9)
- f. Aplikasi Go-jek muda digunakan (14)

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah), merupakan wilayah yang dianggap kurang penting oleh pelanggan Go-jek Bandar Lampung dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Perusahaan Go-jek tidak perlu memperhatikan terlalu serius pada pembuatan program-program peningkatan kepuasan di atribut ini, karena bisa jadi hanya menghabiskan biaya saja. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Driver Go-jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver (4)
- b. Go-jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan (13)

- 4. Kuadran 4 (Berlebihan)**, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan Go-jek, akan tetapi perusahaan memiliki banyak program-program peningkatan kepuasan di atribut ini, sehingga dirasakan berlebihan. Mungkin sebaiknya usaha yang diupayakan oleh perusahaan pada atribut-atribut ini bisa di alihkan ke kuadran 2 yang memerlukan perhatian serius untuk peningkatan kinerja. Yang termasuk dalam atribut ini adalah sebagai berikut:
- a. Kendaraan Go-jek memiliki tampilan yang baik (5)
 - b. Driver Go-jek berpenampilan rapih (12)

4.3.2 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Peneliti juga melakukan justifikasi penelitian dengan menyertakan CSI (*Customer Satisfaction Index/ Domestic Tourists Satisfaction Index*) yang akan memberikan informasi, level kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan Go-jek secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur. Cara-cara untuk melakukan Analisis CSI adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan tiap konsumen:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut X ke-I

Table 4.12**Mean Importance Score (MIS) Harapan**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
1	Pernyataan 1	0	0	0	75	25	425	4.25
2	Pernyataan2	0	0	0	62	38	438	4.38
3	Pernyataan3	0	0	0	69	31	431	4.31
4	Pernyataan4	0	0	13	86	1	388	3.88
5	Pernyataan5	0	0	24	69	7	383	3.83
6	Pernyataan6	0	0	0	66	34	434	4.34
7	Pernyataan7	0	0	0	69	31	431	4.31
8	Pernyataan8	0	0	0	67	33	433	4.33
9	Pernyataan9	0	0	0	75	25	425	4.25
10	Pernyataan 10	0	0	0	39	61	461	4.61
11	Pernyataan 11	0	0	0	73	27	427	4.27
12	Pernyataan 12	0	0	13	86	1	388	3.88
13	Pernyataan 13	0	0	7	93	0	393	3.93
14	Pernyataan 14	0	0	0	64	36	436	4.36
15	Pernyataan 15	0	0	0	74	26	426	4.26

2. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus :

Rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

X_i : Nilai kinerja atribut ke i

Besarnya jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 100 pelanggan Go-jek. Dari setiap komponen butir pernyataan akan diberi skor dengan skala 1-5 ditunjukkan pada tabel 4.13

Tabel 4.13
Penilaian Atribut

Tingkat Harapan		Tingkat Kinerja	
Pilihan Jawaban	Skor	Pilihan Jawaban	Skor
Tidak Mengharapkan (TH)	1	Tidak Puas (TP)	1
Kurang Mengharapkan (KH)	2	Kurang Puas (KP)	2
Cukup Mengharapkan (CH)	3	Cukup Puas (CP)	3
Mengharapkan (H)	4	Puas (P)	4
Sangat Mengharapkan (SH)	5	Sangat Puas (SP)	5

Table 4.14
Mean Satisfaction Score (MSS) Kinerja

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TP	KP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
1	Pernyataan 1	0	0	10	60	30	420	4.20
2	Pernyataan2	0	0	14	50	36	422	4.22
3	Pernyataan3	0	0	13	50	37	424	4.24
4	Pernyataan4	0	0	20	66	14	394	3.94
5	Pernyataan5	0	0	5	59	36	431	4.31
6	Pernyataan6	0	0	23	53	24	401	4.01
7	Pernyataan7	0	0	34	59	7	373	3.73
8	Pernyataan8	0	0	5	47	48	443	4.43
9	Pernyataan9	0	0	14	59	27	413	4.13
10	Pernyataan 10	0	0	11	72	17	406	4.06
11	Pernyataan 11	0	0	15	70	15	400	4.00
12	Pernyataan 12	0	0	4	53	43	439	4.39
13	Pernyataan 13	0	0	18	65	17	399	3.99
14	Pernyataan 14	0	0	8	59	33	425	4.25
15	Pernyataan 15	0	0	17	65	18	401	4.01

3. Menentukan *Wieght Factor* (WF)

Menentukan *Wieght Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus :

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan :

P : jumlah atribut kepentingan (k = 25)

i : atribut pelayanan ke – i

Tabel 4.15
Skor *Wieght Factor* (WF)

No	Pernyataan	Nilai Harapan	Nilai total harapan	Nilai WF
1	Pernyataan 1	4.25	63.19	0.067
2	Pernyataan2	4.38	63.19	0.069
3	Pernyataan3	4.31	63.19	0.068
4	Pernyataan4	3.88	63.19	0.061
5	Pernyataan5	3.83	63.19	0.061
6	Pernyataan6	4.34	63.19	0.069
7	Pernyataan7	4.31	63.19	0.068
8	Pernyataan8	4.33	63.19	0.069
9	Pernyataan9	4.25	63.19	0.067
10	Pernyataan 10	4.61	63.19	0.073
11	Pernyataan 11	4.27	63.19	0.068
12	Pernyataan 12	3.88	63.19	0.061
13	Pernyataan 13	3.93	63.19	0.062
14	Pernyataan 14	4.36	63.19	0.069
15	Pernyataan 15	4.26	63.19	0.067

Sumber : data diolah 2018

4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS) dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan :

i : atribut pelayanan

Tabel 4.16

Perhitungan *Weight Score* (WS)

No	Pernyataan	WF	MSS	WS
1	Pernyataan 1	0.067	4.20	0.282
2	Pernyataan2	0.069	4.22	0.293
3	Pernyataan3	0.068	4.24	0.289
4	Pernyataan4	0.061	3.94	0.242
5	Pernyataan5	0.061	4.31	0.261
6	Pernyataan6	0.069	4.01	0.275
7	Pernyataan7	0.068	3.73	0.254
8	Pernyataan8	0.069	4.43	0.304
9	Pernyataan9	0.067	4.13	0.278
10	Pernyataan 10	0.073	4.06	0.296
11	Pernyataan 11	0.068	4.00	0.270
12	Pernyataan 12	0.061	4.39	0.270
13	Pernyataan 13	0.062	3.99	0.248
14	Pernyataan 14	0.069	4.25	0.293
15	Pernyataan 15	0.067	4.01	0.270

Sumber : data diolah 2018

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

p = Atribut kepentingan ke p

HS = (*Highest Scale*)

Skala maksimum yang digunakan (skala 5)

$$CSI = \frac{4.126}{5} \times 100\% = 83 \%$$

Tabel 4.17Kriteria Nilai Indeks Kepuasan pelanggan

No.	Nilai Indeks	Keterangan
1	>84%	Sangat Puas
2	68%-83%	Puas
3	52%-67%	Cukup Puas
4	36%-51%	Kurang Puas
5	<35%	Tidak Puas

Hasil analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan para pelanggan Go-Jek Bandar Lampung berada pada level “PUAS” dengan nilai indeks kepuasan adalah sebesar 83%. Nilai ini cukup baik, akan tetapi masih tersimpan potensi-potensi yang bisa diperbaiki oleh perusahaan untuk bisa meningkatkan atribut-atribut pembentuk kepuasan pelanggan agar mencapai level “SANGAT PUAS”.

4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut yang harus tetap diprioritas utama oleh Go-Jek adalah Pelayanan yang diberikan Go-Jek dapat dipercaya, Go-Jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan orderan secara sepihak oleh driver, Driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan), Driver Go-jek selalu menggunakan GPS smartphone jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh dan ada pemberian diskon.

Nilai kepuasan pelanggan Go-Jek dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 0,83 atau 83%. Jika didasarkan pada indeks kepuasan pelanggan maka nilai 0,83 berada pada range 68%-83%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan pelanggan Go-Jek untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria “PUAS”.

Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) mengenai seberapa besar persentase kepuasan pelanggan dan atribut-atribut yang telah disebutkan di atas yaitu layanan-layanan yang harus diperbaiki oleh perusahaan Go-Jek yang difokuskan pada pelanggan Go-Jek Bandar Lampung. Dimana pelanggan sebagai penerima jasa yang dapat mengukur kinerja perusahaan Go-Jek sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan. Teori yang berkaitan tentang kepuasan menurut para ahli antara lain:

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekpektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Sebaliknya jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa.

Menurut Tjiptono (Tjiptono dan Chandra, 2007) kepuasan pelanggan terdiri dari lima indikator yaitu : Harga, Kualitas produk atas jasa, Kualitas pelayanan, Faktor emosional, Kemudahan.