

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TRANSPORTASI ONLINE INDRIVER TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BANDAR LAMPUNG

Amirul Ichsan¹, Aprilia Baiduri², Anisa Kamila³, Vicky F Sanjaya⁴

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung^{1,2,3,4}

amirulichsan86@gmail.com, apriliabayduri@gmail.com,
anisakamila.ak01@gmail.com, vicky@radenintan.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada transportasi online indriver bandar lampung. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebagai variabel independen, serta Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 59 responden. Dengan pengambilan sampel menggunakan metode teknik purposive sampling. Adapun metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, namun pada variabel fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan sehingga dalam hal ini pihak InDriver dapat terus memberikan serta meningkatkan kenyamanan bagi para pelanggan jasa transportasi online di Bandar Lampung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Indriver*, Kepuasan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Transportasi *online* adalah transportasi yang berbasis pada aplikasi tertentu, dimana konsumen memesan suatu transportasi melalui system aplikasi pada layar *smartphone*. Transportasi online yang saat ini memasuki pasar Indonesia, yaitu Gojek, Grab, InDriver, dan Maxim. InDriver merupakan aplikasi *ride sharing online* yang artinya jasa transportasi yang berorientasi kepada pengemudi dan pemilik kendaraan. InDriver di Indonesia resmi diperkenalkan pada 8 agustus 2019. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, perusahaan menawarkan berbagai macam sarana transportasi seperti kendaraan roda empat dan roda dua yaitu mobil, sepeda motor, kargo dan kurir.

InDriver menyediakan menu tawar-menawar harga untuk menentukan tarif transportasi melalui aplikasi penumpang dan pengemudi, keduanya bisa saling tawar-menawar untuk menentukan biaya perjalanan yang akan ditempuh. Adapun setiap keluhan yang diberikan pelanggan kepada inDriver yang berupa kritik dan saran bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan inDriver kepada penumpang.

Salah satu masalah yang menjadi alasan pelanggan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah tidak terpenuhinya harapan seperti yang diinginkan, misalnya kualitas pelayanan yang tidak memuaskan atau bahkan *maps* yang kurang akurat sehingga titik lokasinya tidak sesuai ketika pelanggan memesan aplikasi inDriver. Pelanggan yang puas akan terus memesan yang sesuai dengan keinginannya.

Fasilitas juga merupakan salah satu penunjang bisnis, dimana dengan adanya fasilitas dapat membuat pelanggan merasa nyaman. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Jika Fasilitas yang disediakan tidak sesuai seperti helm yang digunakan tidak layak

pakai makan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan itu

Dalam penelitian ini memilih kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen karena dengan baiknya kualitas layanan dan fasilitas yang terjamin akan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen untuk tetap menggunakan jasa InDriver yang ditawarkan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah bagaimana pelanggan merasa bahwa apa yang diinginkan telah terpenuhi secara maksimal. Jika harapan pelanggan terpenuhi mereka akan puas dengan produk atau jasa maka dia akan loyal atau membeli dan menggunakan kembali barang atau jasa tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas, dengan maraknya pertumbuhan mitra pengemudi ojek online serta keinginan customer akan kualitas Pelayanan dan Fasilitas khususnya InDriver yang mendominasi di Kota Bandar Lampung, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TRANSPORTASI ONLINE INDRIVER TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BANDAR LAMPUNG".

Pemasaran

Grand Theory dalam penelitian ini menggunakan teori pemasaran. Menurut (Kotler & Keller, 2011) Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Dalam melakukan kegiatan pemasaran perusahaan harus memerlukan strategi pemasaran yang tepat sehingga segala tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Strategi pemasaran bukan hanya berperan dalam mendorong terciptanya penjualan, melainkan juga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Variable kualitas pelayanan menggunakan teori serqual dari (Parasuraman et al., 1988) yang digunakan untuk mengukur kualitas. Kualitas dikatakan bermutu jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan tersebut tidak bermutu, dan jika

kenyataan sama dengan harapan maka kualitas tersebut memuaskan. Kualitas pelayanan menurut (Kotler & Armstrong, 2018) adalah salah satu cara yang dimiliki oleh sebuah industri untuk secara terus menerus melakukan perubahan dan perbaikan mutu mengenai proses, produk dan pelayanan.

Fasilitas

Berdasarkan Variabel Fasilitas menggunakan Teori servicescape dijelaskan oleh (Bitner, 1992) sebagai lingkungan fisik yang didalamnya mencakup pelayanan pada suatu fasilitas interior ataupun fasilitas di eksteriornya. Fasilitas menurut (Kotler & Amstrong, 2016) adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

2. METODOLOGI

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Tempat penelitian dilakukan di Universitas Raden Intan Lampung karena pada studi pendahuluan dilihat dari mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung yang menggunakan aplikasi InDriver untuk pemesanan aplikasi ojek online. Adapun waktu penelitian ini terhitung dari bulan Desember hingga bulan November.

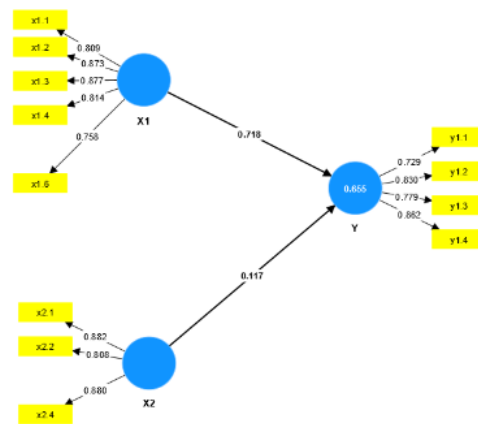
B. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif melalui rancangan yang terstruktur. Menurut (Sugiyono, 2021) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2017) Kuisisioner atau daftar pertanyaan

merupakan pengumpulan data dengan menggunakan daftar yang berisikan pernyataan atau angket yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti dan nantinya akan dibagikan kepada responden untuk dijawab. Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut (Sugiyono, 2017) skala Likert digunakan sebagai alat dalam mengukur suatu sikap, opini, ataupun persepsi individu maupun sekelompok orang tentang fenomena yang sedang di teliti. Peneliti memberikan 5 alternatif jawaban kepada responden dengan ketentuan skala 1 sampai 5 untuk keperluan penelitian ini. Pengambilan sampel sebanyak 59 responden. Dan akan di uji menggunakan aplikasi SmartPLS 4 yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

C. Analisis Data



Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Gambar 4.1

Hasil Analisis Jalur Kuesioner

Gambar diatas menunjukkan bahwa konstruk Kualitas Produk (X1) diukur dengan 5 buah indikator. Konstruk Fasilitas (X2) diukur dengan 3 buah indikator. Dan konstruk Kepuasan Konsumen diukur dengan 4 buah indikator, seluruh indikator telah memenuhi syarat atau nilainya diatas 0.6. Dan hubungan yang akan diteliti (hipotesis) pada penelitian ini dilambangkan dengan anak panah antar konstruk.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian instrument dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SmartPLS 4 dengan ketentuan bahwa nilai outer loading setiap item pernyataan > 0.6.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

	X1	X2	Y
X1.1	0.809		
X1.2	0.873		
X1.3	0.877		
X1.4	0.814		
X1.6	0.758		
X2.1		0.882	
X2.2		0.808	
X2.3		0.880	
Y1.1			0.729
Y1.2			0.830
Y1.3			0.779
Y1.4			0.862

Sumber diolah menggunakan Smart PLS 4 : Data

Berdasarkan hasil Uji validitas pada indikator X1 memperoleh nilai > 0.6 dari semua indicator telah di uji dan dinyatakan valid, kemudian untuk indikator pada X2 memperoleh nilai > 0.6 pada setiap indicator yang artinya bahwa indicator pada X2 dinyatakan valid karena memperoleh nilai > 0.6 dan indicator y juga memperoleh nilai > 0.6 yang artinya indikator dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui konstruk reliabel atau tidak maka dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui akurasi dan ketepatan dari pengukur yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengukur reliabilitas konstruk dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, yaitu dengan AVE, Crombach's Alpha, dan Composite Reliability. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Pelayanan	0.884	0.892	0.915	0.686
Fasilitas	0.820	0.829	0.893	0.735
Kepuasan Konsumen	0.813	0.816	0.878	0.643

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa nilai semua variabel dalam pengujian reliabilitas baik composite reliability ataupun crombach's alpha nilainya lebih dari 0.6. sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang diujikan valid dan juga reliabel dan dapat diajukan untuk menguji model structural.

Uji Hipotesis

Tabel 4.3
Total Effect

Item	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/ST DEV)	P values
Pelayanan -> Kepuasan Konsumen Fasilitas	0.718	0.711	0.142	5.042	0.000
Kepuasan Konsumen	0.117	0.130	0.143	0.814	0.416

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka diperoleh hasil pembahasan berikut ini :

Hubungan Kualitas Pelayanan Indriver terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian dari hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dapat

dibuktikan dengan melihat hasil nilai original sample sebesar 0.718 yang berarti memiliki hubungan positif dan P-values $0.000 > 0,05$ yang berarti memiliki hubungan signifikan. Sehingga H1 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Indriver berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen dapat didukung. Ini dapat diartikan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan maka dapat membuat konsumen melakukan pemesanan berulang dan senang terhadap kualitas produk tersebut.

Hasil ini selaras dengan penelitian Reinhard (Soromi et al., 2019) diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah positif. Dan memiliki kesamaan juga dengan hasil penelitian dari (Rifaldi et al., 2016) yang menyatakan bahwa setiap nilai angka pada kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hubungan Pengaruh Fasilitas Indriver terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian dari hipotesis kedua menunjukkan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan pada Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil nilai original sample sebesar 0.117 yang berarti memiliki hubungan positif dan P-values $0.416 < 0,05$ yang berarti memiliki hubungan tidak signifikan. Sehingga H2 yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Ini dapat diartikan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas yang disediakan maka belum tentu dapat membuat konsumen melakukan pembelian berulang dan nyaman terhadap fasilitas tersebut.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen namun tidak signifikan. Hasil ini selaras dengan penelitian (Nikin Hardati, 2021) dengan judul Pengaruh Kinerja dan Fasilitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan dengan hasil Fasilitas Berpengaruh yang Tidak Signifikan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang baik dapat memberikan kenyamanan terhadap konsumen serta dapat memudahkan konsumen

dalam melaksanakan aktifitasnya dan tentunya akan membuat konsumen merasa puas saat menggunakan jasa transportasi online InDriver di Bandar Lampung.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TRANSPORTASI ONLINE INDRIVER TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BANDAR LAMPUNG” adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen penggunaan jasa transportasi online InDriver di Bandar Lampung. Hal ini berarti pelayanan InDriver sudah cukup baik sehingga pihak InDriver dapat terus meningkatkan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online InDriver di Bandar Lampung.
- b. Fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi online InDriver di Bandar Lampung. Sehingga dalam hal ini pihak InDriver dapat terus memberikan serta meningkatkan kenyamanan bagi para pelanggan jasa transportasi online di Bandar Lampung.
- c. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen transportasi online di Bandar Lampung. Hal ini berarti dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang memadai agar lebih baik kedepannya. Sehingga konsumen merasa senang dan puas dalam berpergian menggunakan transportasi online InDriver yang ramah dan murah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dan simpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai yang rendah, oleh karena itu pihak InDriver disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bisa menciptakan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah jumlah sampelnya menjadi 100 responden serta menggunakan metode dan teori lain yang seharusnya dalam meneliti kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen. Misalnya melalui wawancara yang mendalam terhadap responden. Sehingga informasi yang di dapat lebih bervariasi. Selain itu, penelitian Selanjutnya dapat juga menguji dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti citra merek, kualitas produk, persepsi harga, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1. Edisi Ke-16. In *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Kotler & Armstrong, Principles of Marketing | Pearson. In *Pearson*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran. In *Jakarta: Erlangga*.
- Nikin Hardati, R. (2021). PENGARUH KINERJA DRIVER DAN FASILITAS APLIKASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Gojek Kota Malang). *Profit*, 15(01), 74–83. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.8>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perception of service quality. *Journal of Retailing*.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 1.
- Soromi, R. K., Pelleng, F. A. O., & Kalangi, J. A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 19. <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23527.19-27>
- Sugiyono. (2017). Pengertian Populasi & Sampel Menurut Sugiyono. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Sugiyono. (2021). Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan R&D. In *Jurnal Al-Hikmah*.