

BAB III

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini disajikan data yang diperoleh dari laporan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Driver GOJEK. Pada penelitian ini yang diolah adalah data–data yang didapat dari jawaban responden.

3.1 Identitas Responden

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Driver GOJEK untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan” perlu adanya responden sebagai obyek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada 40 responden yang merupakan pengguna jasa Go-Ride pada aplikasi GOJEK di kota Semarang.

1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 3. 1 Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
N=40**

NO	Jenis Kelamin	<i>f</i>	%
1.	Laki – laki	15	37,5
2.	Permpuan	25	62,5
	Jumlah	40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki–laki dengan presentase 62,5% responden perempuan dan 37,5% responden laki-laki.

2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. 2 Persebaran Presentase Responen Berdasarkan Usia Pengguna
N = 40

No	Usia	<i>f</i>	%
1.	17-22 tahun	21	52,5
2.	23-28 tahun	10	25
3.	29-34 tahun	9	22,5
	Jumlah	40	100

Sumber : Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa jumlah responden yang berusia 17-22 tahun paling banyak dengan presentase 52,5%, sedangkan jumlah responden yang berusia 41-46 tahun paling sedikit dengan presentase 2,5%.

3.2 Kualitas Pelayanan Driver GOJEK

Pelayanan jasa yang baik merupakan kunci untuk memperoleh citra yang baik dimata public. GOJEK tentunya perlu menumbuhkan kepercayaan tinggi kepada masyarakat yang menggunakan jasa tersebut, dengan kuncinya ialah kepuasan para pelanggan.

Penilaian public sangat penting bagi suatu perusahaan karena nantinya akan menjadi tolok ukur dimata masyarakat bagaimana kinerja dari perusahaan tersebut. Terdapat 5 dimensi utama sebagai penentu kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) :

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Responsiveness* (Ketanggapan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Emphaty* (Empati)
5. *Tangibels* (Kenyataan)

3.3 Analisis Kualitas Pelayanan

1. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan Driver GOJEK dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berikut indikatornya dapat dilihat pada :

**Tabel 3. 3 Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Kecermatan Driver Gojek dalam menangani masalah dengan tepat dan profesional.
N=40**

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	1	2,5
2	Kurang Setuju	19	47,5
3	Setuju	17	42,5
4	Sangat setuju	3	7,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 47,5% responden kurang setuju dengan Kecermatan Driver Gojek dalam menangani masalah dengan tepat dan professional.

Tabel 3.4
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek cermat dalam
memberikan informasi tentang fasilitas dan cara penggunaannya.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	13	32,5
3	Setuju	22	55
4	Sangat setuju	5	12,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 55 % responden setuju dengan, Driver Gojek cermat dalam memberikan informasi tentang fasilitas dan cara penggunaannya.

Tabel 3.5
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek memberikan
informasi tentang kedatangannya
N=40

No.	Kategori	<i>F</i>	%
1	Tidak Setuju	2	5
2	Kurang Setuju	7	17,5
3	Setuju	28	70
4	Sangat setuju	3	7,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 70% responden setuju dengan, Driver Gojek memberikan informasi tentang kedatangannya

Tabel 3.6
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver terampil ketika memperbaiki masalah teknis
N=40

No.	Kategori	<i>F</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	5	12,5
3	Setuju	28	42,5
4	Sangat setuju	7	17,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 42,5% respon setuju dengan Driver terampil ketika memperbaiki masalah teknis.

- **Kategori *Reliability* (Keandalan)**

Kategori indikator *Reliability* (keandalan) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator *Reliability* terdapat 4 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 16, skor terendah adalah 4, dan interval kelasnya adalah 3.

Tabel 3.7
Kategori Skor Reliability (Keandalan)
N=40

Interval	<i>f</i>	%	Kategori
4-6	0	0	Tidak baik
7-9	8	20	Kurang baik
10-12	24	60	Baik
13-15	8	20	Sangat baik
Jumlah	40	100	

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas sebanyak 60% responden merasa bahwa keandalan Driver Gojek Baik.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap Driver Gojek dalam melayani pelanggan.

Tabel 3.8
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver menyetujui apabila
pelanggan meminta berhenti di suatu tempat.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	2	5
2	Kurang Setuju	15	37,5
3	Setuju	20	50
4	Sangat setuju	3	7,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 37,5% respon kurang setuju, dengan Driver menyetujui apabila pelanggan meminta berhenti di suatu tempat

Tabel 3.9

**Persebaran presentase responden berdasarkan Respon yang diberikan Driver Gojek terhadap keluhan saat dalam perjalanan saat itu juga
N=40**

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	5	12,5
2	Kurang Setuju	31	77,5
3	Setuju	3	7,5
4	Sangat setuju	1	2,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 77,5% respon kurang setuju, dengan Respon yang diberikan Driver Gojek terhadap keluhan saat dalam perjalanan saat itu juga.

Tabel 3.10
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek langsung mengkonfirmasi lokasi penjemputan pelanggan.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	7	17,5
3	Setuju	27	67,5
4	Sangat setuju	6	15
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 67,5 %respon setuju dengan Driver Gojek langsung mengkonfirmasi lokasi penjemputan pelanggan.

Tabel 3.11
Persebaran presentase responden berdasarkan Gojek merespon keluhan pelanggan Go-Ride melalui media sosial (*Twitter, E-mail, Instagram*).
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	2	5
2	Kurang Setuju	11	27,5
3	Setuju	25	62,5
4	Sangat setuju	2	5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 62,5% respon setuju dengan Gojek merespon keluhan pelanggan Go-Ride melalui media sosial (Twitter, E-mail, Instagram).

- **Kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Kategori indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator *Responsiveness* terdapat 4 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 16, skor terendah adalah 4, dan interval kelasnya adalah 3.

Tabel 3.12
Kategori Skor *Responsiveness* (Daya Tanggap)
N = 40

Interval	<i>f</i>	%	Kategori
4-6	0	0	Tidak baik
7-9	14	35	Kurangbaik
10-12	22	55	Baik
13-15	4	10	Sangat baik
Jumlah	40	100	

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel di atas *sebanyak* 55% responden merasa bahwa daya tanggap Driver Gojek baik.

3. Assurance (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para Driver Gojek.

Tabel 3.13
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek menjanjikan kepada pelanggan untuk menjeput tepat waktu
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	2	5
2	Kurang Setuju	10	25
3	Setuju	27	67,5
4	Sangat setuju	1	2,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 67,5% respon setuju dengan Driver Gojek menjanjikan kepada pelanggan untuk menjeput tepat waktu.

Tabel 3.14
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek melayani permasalahan serta memberikan solusi pada keluhan pelanggan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	7	17,5
3	Setuju	30	75
4	Sangat setuju	3	7,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 75 % respon setuju, dengan Driver Gojek melayani permasalahan serta memberikan solusi pada keluhan pelanggan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Tabel 3.15
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek memberikan jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan orderan.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	4	10
2	Kurang Setuju	23	57,5
3	Setuju	13	32,5
4	Sangat setuju	0	0
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 57,5 % respon tidak setuju Driver Gojek memberikan jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan orderan

Tabel 3.16
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek tidak memungut biaya tambahan lain dari tarif yang tertera pada aplikasi.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	4	10
3	Setuju	18	45
4	Sangat setuju	18	45
Total		40	100 %

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 45% respon setuju dengan Driver Gojek tidak memungut biaya tambahan lain dari tarif yang tertera pada aplikasi.

- **Kategori Assurance (Jaminan)**

Kategori indicator *Assurance* (Jaminan) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indicator Reliability terdapat 4 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 16, skor terendah adalah 4 dan interval kelasnya adalah 3.

Tabel 3.17
Kategori Skor Assurance (Jaminan)
N=40

Interval	<i>f</i>	%	Kategori
4-6	0	0	Tidak baik
7-9	4	10	Kurangbaik
10-12	34	85	Baik
13-15	2	5	Sangat baik
Jumlah	40	100	

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas sebanyak 85% responden merasa bahwa jaminan yang diberikan Driver Gojek baik.

4. Empathy (Empati)

Perhatian Driver Gojek pada pelanggan yang membutuhkan bantuan saat mengajukan keluhan.

Tabel 3.18
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek memahami kesulitan yang dialami pelanggan dan memberikan solusi ketika mengalami gangguan. (Aplikasi Terhenti secara tiba-tiba, jaringan yang tidak stabil)
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	3	7,5
3	Setuju	32	80
4	Sangat Setuju	5	12,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 80% respon setuju, dengan Driver Gojek memahami kesulitan yang dialami pelanggan dan memberikan solusi ketika mengalami gangguan. (Aplikasi Terhenti secara tiba-tiba, jaringan yang tidak stabil)

Tabel 3.19
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek mampu
menciptakan suasana yang tidak kaku dengan pelanggan.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	5	12,5
3	Setuju	30	75
4	Sangat setuju	5	12,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 75% respon setuju, dengan Driver Gojek mampu menciptakan suasana yang tidak kaku dengan pelanggan.

Tabel 3.20
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek mampu
memenuhi pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	3	7,5
2	Kurang Setuju	22	55
3	Setuju	11	27,5
4	Sangat setuju	4	10
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 55% respon kurang setuju dengan Driver Gojek mampu memenuhi pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Tabel 3.21
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek menjaga
hubungan baik dengan pelanggan.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	9	22,5 %
2	Kurang Setuju	15	37,5 %
3	Setuju	13	32,5 %
4	Sangat setuju	3	7,5 %
Total		40	100 %

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 37,5 % respon kurang setuju, Driver Gojek menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Tabel 3.22
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek segera meminta bantuan driver lain apabila terdapat masalah dalam perjalanan.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	18	45
3	Setuju	18	45
4	Sangat setuju	4	10
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 45% respon kurang setuju sama halnya dengan 45% respon setuju dengan Driver Gojek segera meminta bantuan driver lain apabila terdapat masalah dalam perjalanan.

- **Kategori *Empathy* (Empati)**

Kategori indikator *Empathy* (Empati) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator *Empathy* terdapat 5 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 20, skor terendah adalah 5, dan interval kelasnya adalah 4.

Tabel 3.23
Kategori Skor *Empathy*(Empati)
N=40

Interval	<i>f</i>	%	Kategori
5-8	0	0	Tidak baik
9-12	20	50	Kurangbaik
13-16	17	42,5	Baik
17-20	3	7,5	Sangat baik
Jumlah	40	100	

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas sebanyak 50% responden merasa bahwa empati Driver Gojek kurang baik.

5. Tangibels (Kenyataan/Bukti Fisik)

Bukti Fisik atau kenyataan ada atau dilakukan oleh Driver Gojek.

Tabel 3.24
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek memberikan pelayanan yang ramah dan perhatian kepada pelanggan.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	1	2,5
3	Setuju	22	55
4	Sangat setuju	17	42,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 55% respon setuju dengan, Driver Gojek memberikan pelayanan yang ramah dan perhatian kepada pelanggan.

Tabel 3.25
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek
menggunakan attribut yang sesuai dengan aplikasi (Plat No.
Kendaraan, Jacket, dan Jenis Kendaraan)
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	2	5
2	Kurang Setuju	4	10
3	Setuju	19	47,5
4	Sangat setuju	15	37,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 47,5% respon setuju dengan, Driver Gojek menggunakan attribut yang sesuai dengan aplikasi (Plat No. Kendaraan, Jacket, dan Jenis Kendaraan).

Tabel 3.26
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek menjaga
keselamatan penumpang dalam perjalanan

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	0	0
3	Setuju	27	67,5
4	Sangat setuju	13	32,5
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 67,5 %respon setuju dengan, Driver Gojek menjaga keselamatan penumpang dalam perjalanan

Tabel 3.27
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek menjaga penampilannya dalam bekerja.
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	7	17,5
3	Setuju	25	62,5
4	Sangat setuju	8	20
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 62,5% respon setuju dengan, Driver Gojek menjaga penampilannya dalam bekerja.

Tabel 3.28
Persebaran presentase responden berdasarkan Driver Gojek menawarkan helm sebelum melakukan perjalanan
N=40

No.	Kategori	<i>f</i>	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Kurang Setuju	3	25
3	Setuju	27	67,5
4	Sangat setuju	10	25
Total		40	100

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 67,5% respon setuju dengan, Driver Gojek menawarkan Helm sebelum melakukan perjalanan.

- **Kategori Tangibels (Kenyataan)**

Kategori indicator *Tangibels* (Kenyataan/Bukti fisik) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indicator *Tangibels* terdapat 5 item pertanyaan, dimana masing-masing skor tertinggi adalah 20, skor terendah adalah 5, dan interval kelasnya adalah 4.

Tabel 3.29
Kategori Skor *Tangibels* (Bukti Fisik/Kenyataan)
N=40

Interval	<i>f</i>	%	Kategori
5-8	0	0 %	Tidak baik
9-12	0	0 %	Kurangbaik
13-16	26	65 %	Baik
17-20	14	35 %	Sangat baik
Jumlah	40	100%	

Sumber: Tabel Induk

Berdasarkan tabel diatas sebanyak 65% responden merasa bahwa Kenyataan / bukti fisik pelayanan Driver Gojek baik.

Tabel 3.30
Kualitas Pelayanan Driver Gojek untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	<i>f</i>	%	Kategori
1	Reliability	24	60	Baik
2	Responsiveness	22	55	Baik
3	Assurance	20	85	Baik
4	Empathy	20	50	Kurang Baik
5	Tangibels	26	65	Baik

Berdasar kandata diatas, masyarakat menilai *Assurance* (jaminan) pelayanan Driver Gojek sudah baik dengan presentase tertinggi yaitu 85% dan indikator terendah yaitu *Empathy* (Empati) dengan presentase 50%.

