

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Analisis

Pada bab ini akan membahas temuan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Driver Gojek untuk mencapai kepuasan pelanggan. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Untuk mengukur pelayanan Driver Gojek, Terdapat 5 dimensi utama sebagai penentu kualitas pelayanan antara lain : Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), dan Tangibels (Bukti Fisik), menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14)

Tabel 4.1
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	34	85	Baik
4	Empathy	20	50	Kurang Baik
5	Tangibels	26	65	Baik

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan pelanggan menilai kualitas pelayanan Driver Gojek sudah baik. Dari kelima indikator tersebut, paling tinggi yaitu kategori *Assurance* (Jaminan) dengan presentase 85% responden sudah merasa bahwa fasilitas di Driver Gojek sudah baik, dan terendah kategori

Empathy (empati) dengan presentase 50% responden merasa bahwa empati Driver Gojek kurang baik.

Berikut ini adalah penjabaran dari setiap indikator:

A. *Reliability* (Keandalan)

Dari seluruh indikator *Reliability* (Keandalan) tersebut 60% menilai bahwa keandalan Petugas Driver Gojek sudah baik. Hal tersebut dikarenakan dari empat pernyataan antara lain bahwa 47,5% menyatakan setuju Driver Gojek cermat dalam menangani masalah dengan tepat dan professional (Tabel 3.4), Driver Gojek memberikan informasi tentang kedatangannya, menyatakan 70% setuju (Tabel 3.5), 42,5% menyatakan setuju dengan, Driver terampil ketika memperbaiki masalah teknis. (Tabel 3.6).

Hal tersebut sudah selaras dengan teori menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dapat dilihat dari indikator Driver Gojek cermat dalam menangani masalah dengan tepat dan professional.

B. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan indikator tersebut, 55% responden menyatakan bawa Daya Tanggap Driver Gojek sudah Baik. Berdasarkan hasil penelitian dari 4 pernyataan yang disebar kepada responden indikator daya tanggap mendapatkan 3 pernyataan mayoritas menunjukkan hasil positif dari seluruh sampel, antara lain: Driver menyetujui apabila pelanggan meminta berhenti di suatu tempat menyatakan 50% setuju (Tabel 3.8), 77.5% menyatakan kurang setuju atas Respon yang diberikan

Driver Gojek terhadap keluhan saat dalam perjalanan saat itu juga (Tabel 3.9), 67.5% menyatakan setuju Driver Gojek langsung mengkonfirmasi lokasi penjemputan pelanggan (Tabel 3.10) dan Gojek merespon keluhan pelanggan Go-Ride melalui media sosial (Twitter, E-mail, Instagram) setuju sebanyak 62,5% (Tabel 2.11).

Driver Gojek dinilai sudah memiliki kecakapan dalam merespon apa yang di butuhkan pelanggan dengan cepat dan tepat. Pelayanan kepada pelanggan terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga program pelayanan telah menjadi satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran dalam persaingan dengan kompetitor. Dapat disimpulkan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan mampu memberikan kepuasan yang optimal, Hal tersebut sudah selaras menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

C. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan Indikator tersebut bahwa, 85% Driver Gojek memberikan jaminan yang baik. Jaminan yang di berikan oleh Driver Gojek sangatlah berpengaruh dengan kepuasan pelanggan, pengetahuan, keramahan, dan sikap professional yang dimiliki Driver yang bekerja akan memberikan jaminan kepada pelayanan. Hal tersebut sudah selaras dengan teori menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang

memiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kompetensi dilihat dari Driver Gojek menjanjikan kepada pelanggan untuk menjeput tepat waktu 67,5% menyatakan setuju atas pernyataan tersebut (Tabel 3.13) dan 75% menyatakan setuju Driver Gojek melayani permasalahan serta memberikan solusi pada keluhan pelanggan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

D. Emphaty (Empati)

Berdasarkan indikator tersebut, 50% responden menilai kurang baik dengan empati Driver Gojek. Empati menunjukkan presentase yang terendah dibandingkan dengan indikator *Assurance* (Jaminan) yang juga menunjukkan nilai baik dengan presentase lebih besar yaitu 85%. Hal tersebut dikarenakan dari kelima pernyataan antara lain bahwa Driver Gojek mampu memenuhi pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, 55% menyatakan kurang setuju atas pernyataan tersebut (Tabel 3.20), Driver Gojek menjaga hubungan baik dengan pelanggan. menyatakan 37,5% kurang setuju (Tabel 3.21), dan 45% menyatakan kurang setuju dengan Driver Gojek segera meminta bantuan driver lain apabila terdapat masalah dalam perjalanan.

Kepedulian terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk berhenti disuatu tempat atau kebutuhan yang lainnya, memahami saran dan kritik, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh keluhan pelanggan, hal tersebut belum selaras dengan teori yang dikemukakan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) Empati, meliputi

kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

E. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Indikator tangibles 65% responden menilai baik pelayanan Driver Gojek. Dari hasil kelima pernyataan yang sudah diteliti mayoritas responden menilai setuju akan pernyataan tersebut, antara lain: 55% menyatakan setuju dengan, Driver Gojek memberikan pelayanan yang ramah dan perhatian kepada pelanggan (Tabel 24), Driver Gojek menggunakan atribut yang sesuai dengan aplikasi (Plat No. Kendaraan, Jaket, dan Jenis Kendaraan). 47.5% menyatakan setuju (Tabel 3.25), 67.5% menyatakan setuju Driver Gojek menjaga keselamatan penumpang dalam perjalanan (Tabel 3,26), 62.5% menunjukkan setuju Driver Gojek menjaga penampilannya dalam bekerja (Tabel 3.27), Driver Gojek menawarkan Helm sebelum melakukan perjalanan, 67,5% menyatakan setuju (Tabel 3.28).

Bentuk nyata secara fisik dan dapat dirasakan pelanggan yang diberikan oleh Driver Gojek dengan menawarkan helm sebelum melakukan perjalanan. Hal tersebut selaras dengan teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

