
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Grab Gorontalo)

Aprilia Massie¹, Rizan Machmud², Andi Juanna³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

E-mail: massieapril@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study is to analyze the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Grab Gorontalo which is measured based on timeliness, accessibility, service and price. The sample used is the entire population as many as 96 subjects with 35.4% male and 64.6% female. This research was conducted using a quantitative descriptive approach which was reviewed through observation, interviews and questionnaires. Based on the results of the study (t test) shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$. The results of the Coefficient of Determination test obtained R Square of 0.621. This shows that the dependent variable of customer satisfaction of 62.1% is influenced by the independent variable of service quality, while 37.9% is influenced by other variables that are not explained in this study.*

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction*

Abstrak: Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Grab Gorontalo yang diukur berdasarkan ketepatan waktu, aksesibilitas, pelayanan dan harga. Sampel yang digunakan seluruh populasi yang ada yaitu sebanyak 96 subjek dengan 35,4% laki-laki dan 64,6% perempuan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang ditinjau melalui observasi, wawancara dan penyebaran angket. Berdasarkan hasil penelitian (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,621. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 62,1% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 37,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi merupakan salah satu platform layanan on demand asal Malaysia yang bermarkas di Singapur. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile.

Menurut peneliti, ada beberapa masalah pelayanan kantor Grab Gorontalo yaitu: Pertama, kurangnya performa pegawai contohnya kurang cekatan atau disiplin dalam menyikapi kritikan dari pelanggan dan disiplin waktu hal itu bisa menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang menjadi lamban akibat kurangnya performa pegawai. Kedua, adanya sindikat penipuan atau kecurangan yang dilakukan oleh mitra pengemudi atau drivers penipuan yang dilakukan seperti, pemalsuan perjalanan (fake rides) adalah ketika mitra pengemudi menggunakan GPS palsu atau yang dikenal dengan 'Tuyul'. Dalam kasus ini, mitra pengemudi menggunakan GPS palsu dan telepon yang dimodifikasi untuk memalsukan perilaku pengemudi untuk menyelesaikan perjalanan yang tidak pernah ia lakukan. Ketiga, adanya transaksi palsu ialah aktivitas penyalahgunaan insentif dengan cara menyiapkan beberapa perangkat smartphone dan akun Grab. Mitra akan berpura-pura melakukan banyak perjalanan yang dibayar secara tunai untuk mendapatkan insentif dari perjalanan yang mereka order kepada dirinya sendiri.

Perihal di atas dibenarkan oleh pihak PT. Grab Indonesia dan kepala cabang PT. Grab Gorontalo, bahwa hal tersebut sangat merugikan perusahaan berdampak pada kualitas pelayanan yang sudah dibentuk sehingga pelanggan ikut merasakan kerugian dan bahkan kekecewaan terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Grab Gorontalo)".

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini di PT. GRAB Gorontalo yang beralamat di Jl. Madura 8 Kel. Pulubala Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo, dan waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Januari 2021. Pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Kemudian penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semenjak berkejangnya pandemic covid-19 di Indonesia, masyarakat diperhadapkan dengan pola kehidupan yang baru atau yang sering kita dengar dengan istilah new normal life. Seiring dengan hal tersebut, pemerintah melalui kebijakannya memberlakukan berbagai pembatasan sosial, baik yang berskala besar ataupun pembatasan mikro. Praktis hal tersebut membatasi ruang gerak dan aktifitas masyarakat yang dahulu sangat mudah bertemu dan bertatap secara langsung, saat ini mulai terbatas dengan adanya kebijakan tersebut.

Adanya pembatasan sosial tidak hanya berdampak pada masyarakat, namun juga berdampak pada berbagai sektor usaha seperti rumah makan, perbankan, pendidikan, sampai pada sektor jasa/ pariwisata, yang dalam hal ini perusahaan-perusahaan dalam berbagai sektor tersebut serta merta akan ikut beradaptasi dengan pola kebiasaan baru tersebut sehingga akan meminimalisir resiko kerugian yang akan berdampak fatal bagi perusahaan.

Salah satu sektor yang berdampak akibat pandemic covid-19 adalah sektor jasa. Dimana dalam beberapa tahun belakangan ini masyarakat telah terbiasa mengakses internet sebagai bagian dari mendapatkan informasi maupun memenuhi kebutuhan hariannya, dimana masyarakat sering menggunakan aplikasi layanan pesan-antar seperti grab, go-jek, dan lain-lain. Dengan adanya kebiasaan baru oleh pemerintah, perusahaan seperti Grab juga membuat skema pelayanan yang sesuai seperti menjaga jarak dengan pelanggan, mensterilisasi tubuhnya, sampai dengan mengantarkan pesanan pelanggan hanya sampai didepan pagar rumah pelanggan.

Sejalan dengan penelitian ini, peneliti telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Grab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan Grab di Gorontalo. Kualitas jasa adalah hubungan produk dan jasa yang bersumber daya manusia yang kondisinya dinamis dilingkungan yang dapat diharapkan (Tjiptono, 2012:152). Selanjutnya, oleh Sunyoto (2012:236), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpusat untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan juga ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan pelayanan yang dijanjikan dan kesesuaian antara pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dengan pelanggan.

Adapun indikator dari kualitas pelayanan yang diberikan Grab mencakup fasilitas, keandalan, daya tanggap, kepedulian, dan jaminan. Dimana seluruh indikator tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh Grab di Gorontalo seperti kemudahan dalam mengakses aplikasi grab, sampai pada ketersediaan driver baik grab-car maupun grab motor, yang mana jika pelanggan menggunakan layanan aplikasi pesan-antar lainnya biasanya sangat sulit menemukan driver, sehingga pelanggan dan masyarakat pada umumnya lebih mempercayakan aplikasi grab sebagai layanan pesan-antar yang dapat diandalkan. Disamping itu, profesionalitas driver sangat menguntungkan pelanggan, dimana setiap melakukan pesanan atau pengantaran, driver bersikap profesional seperti

mengingatkan untuk men-sanitasi pelanggan terlebih dahulu, atau mengecek apakah pesanan yang dipesan sudah sesuai aplikasi atau tidak. Sehingga segala layanan yang kita harapkan dapat terjamin sesuai dengan harapan pelanggan.

Indikator dari kualitas pelayanan tersebut di uji dengan menggunakan indikator dari kepuasan pelanggan, yang hasilnya berpengaruh secara signifikan dimana hasil t hitung lebih besar dari t tabel, dan mendapatkan nilai penjelas sebesar 62,1%, dimana nilai tersebut cukup besar untuk memberikan pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat.

Dari hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya Grab merupakan salah satu aplikasi pesan-antar yang sudah sangat dikenal di Indonesia sehingga dari segi branding cukup unggul dibandingkan dengan aplikasi pesan antar lainnya. Adanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar seperti profesionalitas driver, sampai ketersediaan driver menjadi salah satu unggulan aplikasi grab dibandingkan aplikasi pesan antar lainnya. Secara garis besar, grab juga telah melakukan hal-hal yang patut dijadikan tolak ukur untuk memberikan kualitas pelayanan yang memadai bagi pelanggan, seperti yang disampaikan oleh Tjiptono (2012:182-189): (1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, bahwa setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada pelanggan (2) Mengelola ekspektasi pelanggan; bahwa banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebihi-lebihkan janji sehingga itu menjadi bumerang untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. (3) Mengelola bukti kualitas layanan; bahwa pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. (4) Mendidik pelanggan tentang layanan; upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. (5) Menumbuhkan budaya kualitas; Faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan. (6) Menciptakan automating quality. (7) Menindak lanjuti layanan; dan (8) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Bustam dkk (2017), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil uji t Variabel kualitas pelayanan memiliki arah positif dan nilai t hitung. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi dan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka hipotesis diterima. Artinya Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grab-Bike. Disamping penelitian tersebut, juga penelitian dari Anjani dan Fatimah (2021), yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi grab car di kota bandung, dimana pada hasil penelitian, menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi antara kepuasan pelanggan dan pelayanan yang diberikan mencapai nilai 0,818 yang berada pada interval tingkat hubungan sangat kuat.

Berdasarkan pembahasan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Grab di Gorontalo memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen, dikarenakan unsur-unsur kualitas pelayanan yang telah dijalankan sesuai dengan standar yang ada, sehingga konsumen merasa puas dengan segala layanan yang diberikan oleh grab.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel-variabel penelitian yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Grab Gorontalo memiliki keandalan instrumen yang baik, dan jawaban yang konsisten dari responden.

2. Uji regresi menunjukkan model penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan Grab memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan Pelanggan, dan diperkuat dengan hipotesis yang disusun terbukti bahwa secara parsial dan individual (uji t), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Besaran pengaruh dari variabel bebas yakni kualitas pelayanan Grab terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 62,1%, sementara sisanya sebesar 37,9% memungkinkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, seperti harga, promosi, kepercayaan, dan lain sebagainya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar perusahaan pada umumnya dapat memperhatikan perilaku pelanggan sebagai indikator untuk mengenal kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam membeli atau menggunakan suatu produk, serta dapat menggunakan pengukuran lainnya untuk memperkaya khasanah penelitian.
2. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya, yang membahas praktek manajemen pemasaran khususnya menyangkut kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Kiranya penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi pihak lain untuk dapat menambah kriteria sampel yang menjadi responden penelitian, atau menambah variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan agar dapat memperkaya hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Anjani, D., & Fatimah, D. C. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Car Di Kota Bandung". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. Retrieved from: <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1311>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Vol. 2)*. Retrieved from: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713/pdf>
- Boyd, H.W., O.C, Walker dan J.C, Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga. Jakarta. (Diterjemahkan oleh I. Nurnawan).
- Bustam, dkk. (2017) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-bike". *Jurnal Ilmiah Bongaya*. Retrieved from: <https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/JIB/article/view/167>
- Ella Yunita, (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. GRAB INDONESIA Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Retrieved from: https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/9022-Full_Text.pdf
- Freddy Rangkuti. 2012. *Riset Pemasaran*. Cetakan ke 11. Jakarta: Percetakan PT. Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117-124. Retrieved from: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/artide/view/2911>
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.