

---

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Gojek *Online* di Kota Palu

### *Analysis of the Satisfaction Level of Gojek Online Transportation Service Users in Palu City*

<sup>1</sup>Rois\*, <sup>2</sup>Awaludin, <sup>3</sup>Sarifuddin T

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palu

(\*)Email Korespondensi: [rois9292@gmail.com](mailto:rois9292@gmail.com)

---

#### Abstrak

Tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu yakni “sangat baik”. Hal tersebut dapat dilihat dari rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai aspek kualitas produk menunjukkan bahwa sebanyak 67,5% mengatakan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu berada pada kategori sangat baik. Serta rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai harga berada pada kategori sangat baik dengan hasil sebanyak 70%, rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai Quality servis berada pada kategori baik dengan hasil 53,3%. Serta rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai biaya dan kemudahan berada dalam kategori sangat baik dapat dilihat hasil sebanyak 67,6%. Dari hasil rekapitulasi seluruh aspek yang digunakan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu masuk dalam kategori sangat baik yakni sebesar 92,7% atau berada jarak interval 81%-100%.

**Kata Kunci:** Kepuasan; Pengguna; Jasa Transportasi; Gojek

---

#### Abstract

*The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of online motorcycle taxi service users in Palu City, which is "very good". This can be seen from the recapitulation of the average percentage of respondents' responses regarding product quality aspects, showing that as many as 67.5% said online motorcycle taxi service users in Palu City were in the very good category. And the recapitulation of the average percentage of respondents' responses to prices is in the very good category with a result of 70%, the recapitulation of the average percentage of respondents' responses to service quality is in the good category with 53.3% results. As well as the recapitulation of the average percentage of respondents' responses regarding cost and convenience are in the very good category, it can be seen that the results are 67.6%. From the results of the recapitulation of all aspects used in this study, it can be seen that the satisfaction level of online motorcycle taxi service users in Palu City is in the very good category, which is 92.7% or within an interval of 81%-100%.*

**Keywords:** Satisfaction; Users; Transportation Services; Gojek

---

## PENDAHULUAN

Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu, adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Ada beberapa peran penting yang harus kita ketahui dengan adanya transportasi (1). Prasarana transportasi mempunyai peran utama yaitu, sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut dan untuk mendukung pergerakan manusia dan barang (2).

Kemajuan teknologi di bidang transportasi menjadi kenyataan sosial budaya yang terjadi di masyarakat, bahwa saat ini internet sangat berpengaruh kepada warga masyarakat dalam menjalani kehidupan masyarakat. Maraknya pengguna *smartphone* baik sistem android maupun iOS menjadikan masyarakat bergantung pada *smartphone* serta internet. Peluang tersebut yang menjadikan pendiri bisnis Ojek *online* menghadirkan ojek berbasis *online* (1).

Konsumennya pelayanan yang begitu cepat dan kepandaian dalam mengendarai kendaraannya tidak diragukan, selain itu banyak menyediakan jasa pelayanan yang dapat ditemui dengan hanya sekali sentuh saja pada media *smartphone* yang dimiliki, dimana sekarang ini penggunaan *smartphone* di semua kalangan sudah sangat banyak dan tidak dapat dipungkiri dari semua warga yang berdiam di wilayah Indonesia dapat menggunakan jasa tersebut, hal ini dikarenakan fasilitas dalam aplikasi *smartphone* yang dimiliki kurang mendukung dengan sistem operasi yang ada (3). Sebagai gantinya bila ingin menikmati jasa pelayanan gojek *online* terkadang harus melakukan pemesanan melalui *smartphone* rakannya.

Untuk mengetahui dan mengamati kepuasan konsumen diperlukan suatu penelitian tentang tingkat kepuasan, apakah jasa yang ditawarkan oleh perusahaan memberikan kepuasan. Atas dasar hal tersebut maka penulis mengangkat judul penelitian: "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Gojek Online Di Kota Palu".

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memaparkan dan menggambarkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi gojek *online*. Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan di atas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentasi, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasinya menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Arikunto (2003:171) sebagai berikut (4):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi data

N = Jumlah Responden

Dengan Nilai:

Sangat baik : 81% -100%

Baik : 61% - 80%

Cukup baik : 41% - 60%

Kurang baik : 21% - 40%

Tidak baik : 0% - 20%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Palu dinilai dari Aspek Kualitas Produk. Variabel kualitas produk yang terdapat dalam kuesioner ada empat pernyataan yang mencerminkan indikator dari kualitas produk. Adapun hasil penelitian terhadap indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.** Tanggapan Responden Mengenai Gojek Menggunakan Sepeda Motor Yang Layak dan Tidak Dimodifikasi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	35	70
2.	Baik	15	30
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 1. diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau sekitar 70% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 15 orang atau sekitar 30%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau sekitar 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0% dan yang mengatakan tidak baik 0 atau sekitar 0%.

**Tabel 2.** Tanggapan Responden Mengenai Gojek Memberikan Perlengkapan Seperti Helm dan Masker Untuk Digunakan Konsumen

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	20	40
2.	Baik	30	60
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 20 orang atau sekitar 40% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 30 orang atau sekitar 60%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau sekitar 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

**Tabel 3.** Tanggapan Responden Mengenai Gojek Menggunakan Identitas Perusahaan Berupa Jacket Berwarna Hijau Dengan Logo Gojek

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	45	90
2.	Baik	5	10
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 45 orang atau sekitar 90% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang atau sekitar 10%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau sekitar 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau sekitar 0% dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

**Tabel 4.** Tanggapan Responden Mengenai Gojek Berpakaian Dengan Rapi Saat Melakukan Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	35	70
2.	Baik	15	30
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau sekitar 70% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 15 orang atau sekitar 30%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

**Tabel 5.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Gojek Online di Kota Palu dinilai dari Aspek Kualitas Produk

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Gojek menggunakan sepeda motor yang layak dan tidak dimodifikasi	35	70	15	30	0	0	0	0	0	0	50
2.	Gojek memberikan perlengkapan seperti helm dan masker untuk digunakan konsumen	20	40	30	60	0	0	0	0	0	0	50
3.	Gojek menggunakan identitas perusahaan berupa jaket berwarna hijau dengan logo gojek	45	90	5	10	0	0	0	0	0	0	50
4.	Gojek berpakaian dengan rapih saat melakukan pelayanan	35	70	15	30	0	0	0	0	0	0	50
<b>Jumlah</b>		135	270	65	130	0	0	0	0	0	0	200
<b>Presentase (%)</b>		67,5%	67,5%	32,5%	32,5%	0	0	0	0	0	0	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 135 orang atau sekitar 67,5% responden yang meyakini sangat baik, kemudian sebanyak 65 orang atau sekitar 32,5% mengatakan baik, dan 0% orang mengatakan cukup baik dan 0% orang mengatakan kurang baik dan 0% orang mengatakan tidak baik. Sesuai dengan hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu dalam hal kualitas produk berada pada kategori “sangat baik” berdasarkan mayoritas jawaban responden dengan persentase 67,5%. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Palu dinilai dari Aspek Harga

**Tabel 6.** Tanggapan Responden Mengenai Harga/Tarif Gojek Dapat Dijangkau Oleh Pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	25	50
2.	Baik	25	50
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 25 orang atau sekitar 50% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 25 orang atau sekitar 50%, dan 0% orang yang mengatakan cukup baik dan 0% orang mengatakan kurang baik, dan 0% orang mengatakan tidak baik.

**Tabel 7.** Tanggapan Responden Mengenai Gojek Menggunakan Tarif Sesuai Dengan Harga yang Tertera diaplikasi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	45	90
2.	Baik	5	10
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 45 orang atau sekitar 90% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang atau sekitar 10%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

**Tabel 8.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Gojek Online di Kota Palu dinilai dari Aspek Harga

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Harga /Tarif gojek dapat dijangkau oleh pelanggan	25	50	25	50	0	0	0	0	0	0	50

2.	Gojek menggunakan tarif sesuai dengan harga yang tertera di aplikasi	45	90	5	10	0	0	0	0	0	0	50
Jumlah		70	140	30	60	0	0	0	0	0	0	100
Presentase (%)		70	70	30	30	0	0	0	0	0	0	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 70 orang atau sekitar 70% responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 30 orang atau sekitar 30% mengatakan baik, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

Sesuai dengan hasil rekapitulasi persentasi rata-rata tanggapan respoonden yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu berada pada kategori “sangat baik” berdasarkan mayoritas jawaban responden dengan persentase 70%. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* dinilai dari Aspek Servis *Quality*.

**Tabel 9.** Tanggapan Responden Mengenai Gojek Mengkonfirmasi Orderan Konsumen Secara Cepat Dengan Menelfon Konsumen

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	35	70
2.	Baik	15	30
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau sekitar 70% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 15 orang atau sekitar 30%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%.

Penilaian konsumen pada tabel 5.5 yaitu mengenai sepeda motor yang layak dan tidak dimodifikasi, sedangkan tabel 5.13 yaitu penilaian konsumen terhadap kecepatan dalam menanggapi orderan konsumen hanya saja penilaian konsumen dari kedua tabel ini sama, makanya tabel 5.5 dan tabel 5.13 angka penilaian yang diberikan konsumen sama hanya saja berbeda tabel

**Tabel 10.** Tanggapan Responden Mengenai Driver Gojek Segera Datang Setelah Pelanggan Melakukan Order Melalui Aplikasi

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	20	40
2.	Baik	30	60
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 10 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 20 orang atau sekitar 40% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 30 orang atau sekitar 60%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 orang atau sekitar 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 orang atau sekitar 0%, dan mengatakan tidak baik sebanyak 0 orang atau sekitar 0%

**Tabel 11.** Tanggapan Responden Mengenai Driver dan Staff Gojek Cepat Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	15	30
2.	Baik	35	70
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 11 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang atau sekitar 30% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 35 orang atau sekitar 70%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0% dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

**Tabel 12.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Gojek Online di Kota Palu dinilai dari Aspek Servis Quality

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Gojek mengkonfirmasi orderan konsumen secara cepat dengan menelfon konsumen	35	70	15	30	0	0	0	0	0	0	50
2.	Gojek segera datang setelah pelanggan melakukan order melalui aplikasi	20	40	30	60	0	0	0	0	0	0	50
3.	Driver dan staff gojek cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan	15	30	35	70	0	0	0	0	0	0	50
<b>Jumlah</b>		70	140	80	160	0	0	0	0	0	0	150
<b>Presentase (%)</b>		46.7%	46.7%	53.3%	53.3%	0	0	0	0	0	0	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 5.16 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 70 orang atau sekitar 46,7% responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 80 orang atau sekitar 53,3% mengatakan baik, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau sekitar 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

Sesuai dengan hasil rekapitulasi persentasi rata-rata tanggapan respoonden yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu berada pada kategori “baik” berdasarkan mayoritas jawaban responden dengan persentase 53,3%. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* Di Kota Palu dinilai dari Aspek Biaya dan Kemudahan.

**Tabel 13.** Tanggapan Responden Mengenai Biaya Goride Relatif Murah Hanya Rp11,000 Per Tiga Kilometer

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	10	20
2.	Baik	40	80
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 13 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang atau sekitar 20% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 40 orang atau sekitar 80%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau sekitar 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%.

**Tabel 14.** Tanggapan Responden Mengenai Biaya Gosend Relatif Murah Hanya Rp 6,000 Per Tiga Kilometer

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	34	68
2.	Baik	16	32
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 14 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 34 orang atau sekitar 68% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 16 orang atau sekitar 32%, dan yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

**Tabel 15.** Tanggapan Responden Mengenai Biaya Gofood Relatif Murah Hanya Rp 10,000 Per Tiga Kilometer

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	35	70
2.	Baik	15	30
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 15 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau sekitar 70% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 15 orang atau sekitar 30%, dan mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau sekitar 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%.



**Tabel 16.** Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Melakukan Transaksi Antara Driver Dan Customer

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	45	90
2.	Baik	5	10
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 16 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 45 orang atau sekitar 90% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang atau sekitar 10%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, yang mengatakatan kurang baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau sekitar 0%

**Tabel 17.** Tanggapan Responden Mengenai Customer Dapat Melakukan Pembayaran Dengan Cara Gopay Dan Tunai

No	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	45	90
2.	Baik	5	10
3.	Cukup Baik	0	0
4.	Kurang Baik	0	0
5.	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		50	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 17 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 45 orang atau sekitar 90% mengatakan sangat baik, yang mengatakan baik sebanyak 5 orang atau sekitar 10%, yang mengatakan cukup baik sebanyak 0 atau 0%, dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 0 atau 0% dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 0 atau 0%

**Tabel 18.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Gojek Online di Kota Palu dinilai dari AspekBiaya Dan Kemudahan

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Biaya Goride relatif murah hanya Rp 9.000/3 Km	10	20	40	80	0	0	0	0	0	0	50
2.	Biaya Gosend relatif murah hanya Rp 6.000/3 Km	34	68	16	32	0	0	0	0	0	0	50
3.	Biaya Gofood relatif murah hanya Rp 6.000/3 Km	35	70	15	30	0	0	0	0	0	0	50

4.	Mudah melakukan transaksi antara driver dan customer	45	90	5	10	0	0	0	0	0	0	50
5.	Customer dapat melakukan pembayaran dengan cara Gopay dan tunai	45	90	5	10	0	0	0	0	0	0	50
Jumlah		169	338	81	162	0	0	0	0	0	0	250
Presentase (%)		67.6	67.6	32.4	32.4	0	0	0	0	0	0	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel 18 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 169 orang atau sekitar 67,6% responden menyatakan sangat baik, kemudian sebanyak 81 orang atau sekitar 32,4% mengatakan baik, kemudian 0% orang yang mengatakan cukup baik, dan 0% orang mengatakan kurang baik dan 0% orang mengatakan tidak baik.

Sesuai dengan hasil rekapitulasi persentasi rata-rata tanggapan responden yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu berada pada kategori “sangat baik” berdasarkan mayoritas jawaban responden dengan persentase 67,6%. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap 4 Aspek Tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu.

**Tabel 19.** Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap 4 Aspek Dalam Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Di Kota Palu

No	Variabel	SB		B		CB		KB		TB		Jumlah
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Kualitas Produk	135	270	65	130	0	0	0	0	0	0	200
2.	Harga	70	140	30	60	0	0	0	0	0	0	100
3.	Servis Quality	70	140	80	160	0	0	0	0	0	0	150
4.	Biaya dan kemudahan	169	338	81	162	0	0	0	0	0	0	250
Jumlah		444	888	256	512	0	0	0	0	0	0	700

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Arikunto (2003:43) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Sangat Baik (SB)} & : 5 \times 444 = 2.220 \\
 \text{Baik (B)} & : 4 \times 256 = 1.024 \\
 \text{Cukup Baik (CB)} & : 3 \times 0 = 0 \\
 \text{Kurang Baik (KB)} & : 2 \times 0 = 0 \\
 \text{Tidak Baik (TB)} & : 1 \times 0 = 0 \\
 & \underline{\hspace{1.5cm}} \\
 & 7003.244
 \end{aligned}$$

$$F = 3.244$$

$$N = 700 \times 5 = 3.500$$

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$
$$P = \frac{3.244}{3.500} \times 100\% = 92,7$$

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi Gojek online di Kota Palu maka diberi ukuran menurut Arikunto (2003:171) sebagai berikut:

Sangat baik	= 81%-100%
Baik	= 61%-80%
Cukup Baik	= 41%-60%
Kurang Baik	= 21%-40%
Tidak Baik	= 0%-20%

Dari hasil rekapitulasi seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu masuk dalam kategori sangat baik yakni sebesar 92,7% atau berada pada jarak interval 81%-100%. Hal ini sesuai dengan hasil observasi di lapangan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu sangat puas dengan pelayanan ojek *online*.

Dalam aspek kualitas produk ada 4 indikator yang dinilai yakni Gojek menggunakan sepeda motor yang layak dan tidak dimodifikasi, Gojek memberikan perlengkapan keamanan berkendara seperti helm dan masker untuk digunakan konsumen, Gojek menggunakan identitas perusahaan berupa jaket berwarna hijau dengan Gojek, Gojek berpakaian dengan rapi dan bersepatu saat melakukan pelayanan. Berdasarkan jawaban responden terhadap 4 indikator kualitas produk maka diperoleh hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan terbanyak responden sebanyak 67,5% mengatakan kualitas produk berada pada kategori "sangat baik".

Dalam aspek harga ada 2 indikator yang dinilai yakni Harga/tarif, Gojek dapat dijangkau oleh pelanggan, Gojek mengenakan tarif sesuai dengan harga yang tertera di aplikasi. Berdasarkan jawaban responden terhadap 2 indikator terhadap harga tersebut maka diperoleh hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan terbanyak responden sebanyak 70% mengatakan bahwa harga berada dalam kategori "sangat baik".

Berdasarkan jawaban responden terhadap 3 indikator tersebut maka diperoleh hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan terbanyak responden sebanyak 53,3% mengatakan bahwa servis Quality berada dalam kategori "baik".

Dalam aspek biaya dan kemudahan ada 5 indikator yang dinilai yakni biaya Goride relatif murah hanya Rp 11,000 per tiga kilometer, biaya Gosend relatif murah hanya Rp 6,000 per tiga kilometer, biaya Gofood relatif murah hanya Rp 10,000 per tiga kilometer, mudah melakukan transaksi antara driver dan customer, customer dapat melakukan pembayaran dengan cara gopay dan tunai. Maka diperoleh hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden yang dapat disimpulkan bahwa tingkat pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu berada dalam kategori "sangat baik" berdasarkan mayoritas jawaban responden dengan persentase 67,6%.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu yakni "sangat baik". Hal tersebut dapat dilihat dari rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai aspek kualitas produk menunjukkan bahwa sebanyak 67,5% mengatakan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu berada pada kategori sangat baik. Serta rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai harga berada pada kategori sangat baik dengan hasil sebanyak 70%, rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai servis Quality berada pada kategori baik dengan hasil 53,3%. Serta rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden mengenai biaya dan kemudahan berada dalam kategori sangat baik dapat dilihat hasil sebanyak 67,6%. Dari hasil rekapitulasi seluruh aspek yang digunakan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu masuk dalam kategori sangat baik yakni sebesar 92,7% atau berada jarak interval 81%-100%.

### SARAN

Rekomendasi saran sebaiknya driver ojek *online* harus mempertahankan sikap baiknya dan harus bertutur kata yang baik terhadap pelanggan atau pengguna jasa transportasi ojek *online* saat melakukan pelayanan agar pelanggan tetap merasa sangat puas dengan pelayanan yang kita berikan sehingga pelanggan dapat melakukan orderan ulang walaupun tidak orang sama. Sebaiknya driver Gojek *online* harus lebih teliti lagi saat melakukan pelayanan, baik mengantar barang atau membeli barang sehingga apa yang diinginkan pelanggan tercapai, sehingga pengguna jasa transportasi ojek *online* di Kota Palu tetap merasa sangat puas dengan pelayanan yang kita berikan. Sebaik jika ada keterlambatan dalam pengantaran orderan driver gojek segera menghubungi pelanggan untuk memberitahukan bahwa ada sesuatu terjadi di jalan sehingga pengantarannya orderan terlambat.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Tumuwe R, Damis M, Mulianti T. Pengguna ojek online di kalangan mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *HOLISTIK, J Soc Cult.* 2018;
2. MUHAMMAD F. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KEMACETAN LALU LINTAS DI RUAS JALAN SILIWANGI KOTA SEMARANG. *SKRIPSI.* 2019;
3. Nugraha A. IMPLEMENTASI DATA MINING MENGGUNAKAN ALGORITMA C4. 5 UNTUK MEMPREDIKSI KEPUASAN PELANGGAN GOJEK. Universitas Hasanuddin; 2020.
4. Arikunto S. *Prosedur penelitian suatu praktek.* Jakarta Bina Aksara. 2003;3.
5. Kalape, D. A., Rajindra, R., & Sirajudin, S. (2018). PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG PALU SAM RATULANGI. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).
6. Rajindra, Rajindra, & Kadir, H. A. (2019). Analisis Jejaring Sosial Sebagai Media Untuk Minat Berwirausaha Bagi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palu. *Jurnal Sinar Manajemen*, 6(2), 135–140.