

Pengaruh Kepercayaan, Daya Saing dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Batam

Anjelita Novita Sari Siburian^{1*}, Inda Sukati²

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam
anjelita.sari15@gmail.com^{1*}

Received 26 Juni 2023 | Revised 13 Juli 2023 | Accepted 26 Agustus 2023

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mencari hubungan kausal yang bersifat asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Batu Aji yang pernah menggunakan layanan aplikasi Gojek. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 204 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

Kata Kunci: Kepercayaan; Daya Saing; Ketepatan Waktu; Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to determine the effect of trust, competitiveness and timeliness on customer satisfaction of Gojek application users in Batam City. The research method used in this research is quantitative research to look for causal relationships that are associative. The population in this study is all people in Batu Aji District who have used the Gojek application service. The sampling technique in this study used a purposive sampling method. The data collection technique used was by distributing questionnaires with a sample of 204 respondents. Data analysis used in this study included validity, reliability, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis testing (F test, t test, coefficient of determination). The results of this study indicate that trust, competitiveness and timeliness partially and simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction of Gojek application users in Batam City.

Keywords: Trust; Competitiveness; Timeliness; Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini mendorong perusahaan untuk beralih ke bisnis digital. Perkembangan ini telah merevolusi cara berbisnis dengan memungkinkan pelanggan untuk mengakses dan menemukan produk yang mereka butuhkan dengan mudah melalui Internet. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus senantiasa beradaptasi dengan perubahan pasar agar tidak tertinggal oleh persaingan. Banyak perusahaan tidak dapat mengikuti perkembangan bisnis digital saat ini, yang menyebabkan basis

pelanggan semakin berkurang. Hal ini harus segera dilawan dengan strategi dan penilaian yang cermat untuk mencegah kerusakan lebih lanjut pada perusahaan. Ini membantu perusahaan untuk mencegah pelanggan beralih ke perusahaan lainnya (Diantari et al., 2021).

Teknologi tumbuh secara dinamis dan berkelanjutan serta layanan transportasi terus berinovasi bersaing dalam pekerjaan untuk menciptakan peluang bagi pelanggan untuk mengelola bisnis dan membantu pelanggan dalam kegiatan mereka. Konsekuensi dari perkembangan peradaban tersebut adalah ruang kota semakin dipenuhi dengan aktivitas seluruh masyarakatnya, dan salah satu akibatnya adalah peningkatan penggunaan dalam transportasi (Rahmadhiansyah & Suwitho, 2022).

Kebutuhan akan jasa transportasi saat ini sangat penting dan dirasakan di seluruh dunia, termasuk di Kota Batam. Kebutuhan akan jasa transportasi diperkirakan akan terus tumbuh. Oleh karena itu, permintaan juga meningkat. Ini mempengaruhi sektor jasa, yang tumbuh baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Di era ilmu pengetahuan dan teknologi ini, transportasi yang dibutuhkan masyarakat adalah transportasi yang memiliki keunggulan cepat, nyaman, aman, dan mudah dicari saat dibutuhkan.

Di daerah perkotaan yang relatif padat penduduknya seperti Kota Batam sering terjadi kemacetan lalu lintas keluar masuk aktivitas sehari-hari, dan faktor kemacetan juga bersifat kultural. Sebagian besar masyarakat cenderung menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum, sehingga hal ini juga menjadi faktor kemacetan lalu lintas. Hal ini harus dapat menjadi perhatian lebih pada Pemerintah Kota Batam untuk mengatasi masalah kemacetan di Kota Batam. Salah satunya ialah dengan mengurangi pengendara pribadi dan beralih pada angkutan umum. Banyaknya masyarakat yang melakukan berbagai aktivitas dan untuk melakukan aktivitas tersebut diperlukan transportasi sebagai alat penunjang untuk melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu, penyedia jasa transportasi *online* berlomba-lomba menarik pelanggan dengan meningkatkan kepercayaan terhadap pelanggan.

Gojek adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan transportasi *online*. Yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Perusahaan Gojek ini berdiri pertama kali di kota Jakarta pada tahun 2011 yang didirikan oleh Nadiem Makarim. Gojek beroperasi di Batam pada tahun 2016. Secara umum, layanan Gojek banyak diminati oleh kalangan masyarakat seperti pekerja dan pelajar. Aplikasi transportasi Gojek memuaskan dari segi kenyamanan karena menawarkan beberapa fungsi layanan yang sangat mudah digunakan pengguna. Gojek tidak hanya memberikan layanan GoRide dan GoCar saja tetapi Gojek juga memberikan layanan yang beraneka ragam seperti layanan GoFood, GoPay, GoSend, GoMart, GoTix, GoPulsa, GoBills, GoFitness dan fitur lainnya telah banyak dirasakan pada semua orang, termasuk mahasiswa (Nugroho et al., 2019).

Tabel 1. Pengguna jasa transportasi *online* Agustus-September 2022

N0	Nama Transportasi	Jumlah Pengguna
1	Gojek	82,6%
2	Grab	57,3%
3	Maxim	19,6%

Sumber: Databoks (diakses 28 Maret 2023)

Berdasarkan tabel 1. diatas, Menurut survei *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF), saat ini Gojek menjadi layanan transportasi *online* yang paling banyak digunakan pelanggan Indonesia. Gojek digunakan sebanyak 82% oleh responden. Adapun yang menggunakan layanan transportasi *online* Grab dan Maxim proporsinya lebih kecil seperti terlihat pada tabel. Meskipun masih memimpin dalam jumlah pengguna terbanyak di Indonesia, Gojek kini dihadapkan dengan banyak pesaing yang menawarkan layanan dan kualitas yang sebanding. Oleh karena itu, Gojek harus meningkatkan daya saingnya dengan memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, serta mempertahankan kepuasan pelanggan yang telah setia menggunakan layanan Gojek.

Dengan banyaknya kompetitor yang menawarkan layanan transportasi *online* serupa, Gojek harus berusaha untuk meningkatkan daya saingnya selalu yang terbaik agar pelanggan tetap setia dengan layanan yang diberikan Gojek. Perkembangan Gojek semakin pesat serta dengan pemasarannya telah menciptakan persaingan yang ketat diantara perusahaan jasa yang menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut pendapat Wardani (Fausi, 2019) persaingan Gojek menjadi pro-kontra pada jasa transportasi umum lainnya seperti angkot, bus umum, taksi dan transportasi *online* lainnya seperti Grab dan Maxim. Persaingan ini menuai kontroversi terutama pada pihak driver taksi yang melakukan aksi keributan dan tindakan anarkis pada *driver* Gojek. Pihak *driver* taksi merasa kehilangan pelanggan setelah hadirnya Gojek dikota Batam sehingga mereka melakukan aksi dan tindakan anarkis tersebut. Adanya persaingan ini, perusahaan Gojek tetap memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Agar pelanggan dapat menikmati dengan senang dan merasa puas serta muncul loyalitas pelanggan terhadap Gojek. Kemudian peneliti juga dapat mencari informasi lainnya yaitu dengan informasi dari beberapa *review* pelanggan yang pernah menggunakan layanan/aplikasi Gojek diantara nya, yaitu:



Gambar 1. *Review* pelanggan pada Gojek
Sumber: Aplikasi Gojek di playstore (diakses 07 April 2023)

Berdasarkan pada gambar 1. diatas, dapat dijelaskan bahwa masih terdapat keluhan dari para pelanggan Gojek terhadap layanan tersebut yang dapat mengurangi rasa kepercayaan terhadap aplikasi Gojek. Dimana pelanggan masih mendapatkan layanan dari *driver* Gojek seperti *driver* yang kurang baik, sensi dan sinis kepada para pelanggan Gojek serta aplikasi yang masih *error* ketika digunakan. Dari berbagai layanan buruk yang diberikan oleh *driver* Gojek kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa kecewa terhadap layanan aplikasi Gojek. Sehingga hal tersebut membuat pelanggan tidak puas dari layanan yang diberikan. Maka puas atau tidak nya pelanggan berdasarkan baik buruk nya layanan yang diberikan oleh *driver* kepada pelanggan.

Seringkali terjadi di lapangan bahwa layanan yang diberikan oleh *driver* Gojek tidak memenuhi harapan pelanggan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi hal ini, seperti kurangnya *driver* yang bekerja saat musim hujan yang menyebabkan pelanggan harus menunggu lama sebelum dapat menggunakan layanan Gojek. Selain itu, *driver* Gojek sering kali menolak atau membatalkan pesanan karena jarak yang terlalu jauh dari lokasi penjemputan pelanggan, yang sering kali mengecewakan pelanggan. Masalah lain yang dihadapi pelanggan Gojek adalah ketidakpatuhan *driver* dalam memakai atribut seperti jaket dan helm berlogo Gojek sesuai peraturan perusahaan, serta kendaraan yang tidak

terdaftar atau memiliki plat nomor yang tidak sesuai dengan yang tertera di lapangan (Diantari et al., 2021).

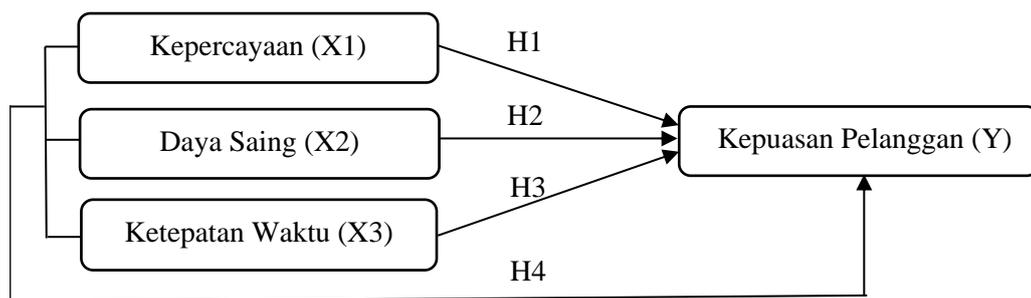


Gambar 2. Review pelanggan pada Gojek
Sumber: Aplikasi Gojek di playstore (diakses 07 April 2023)

Pada gambar 2. diatas menunjukkan bahwa terdapat pelanggan yang komplain tentang *driver* yang datang tidak tepat waktu dan lama sehingga membuat para pelanggan merasa kecewa. Hal itu disebabkan oleh layanan dari aplikasi Gojek yang buruk yang membuat pelanggan ketika mengorder dan mendapatkan *driver* yang jauh dari titik penjemputan sehingga membuat *driver* akan sangat lama datang dan tidak tepat waktu. Akibatnya pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas dengan layanan dari Gojek. *Driver* yang tidak tepat waktu dan lama datang juga dapat disebabkan oleh kemacetan di jalan.

Di Batam ini sendiri dapat kita ketahui bahwa pada saat sekarang ini sudah banyak bermunculan kendaraan pribadi yang tidak seimbang dengan penambahan/pelebaran jalan sehingga banyak menimbulkan kemacetan. Beberapa permasalahan yang sering dialami oleh mode transportasi umum perkotaan adalah jadwal dari tiap transportasi yang tidak menentu dan perilaku pengemudi angkot yang seringkali cenderung sembarangan atau membahayakan pelanggannya. Bagi perusahaan layanan Gojek, kunci utama untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah faktor yang harus selalu diperhatikan. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh *driver*, hal ini dapat berdampak negatif pada loyalitas pengguna jasa tersebut. Sebagai hasilnya, pelanggan mungkin akan mencari perusahaan transportasi lain yang menawarkan produk layanan serupa. Oleh karena itu, untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan layanan Gojek harus memastikan kepercayaan, daya saing, dan ketepatan waktu dari *driver* mereka. Hal ini akan menjadi faktor penting dalam keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan perusahaan layanan Gojek.

Kerangka Pemikiran



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, 2023

Hipotesis

Berdasarkan hubungan antara variabel dalam kerangka pemikiran pada gambar 3. maka dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
- H2 : Daya Saing secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
- H3 : Ketepatan waktu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
- H4 : Kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif untuk mencari hubungan kausal yang bersifat asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif di mana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan (Suliyanto, 2018, p. 21). Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh masyarakat Batam di Kecamatan Batu Aji yang sudah pernah menggunakan layanan aplikasi Gojek. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pada penelitian ini, tidak dapat diketahui berapa jumlah populasinya. Oleh karena itu, digunakan rumus Jacob Cohen untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan. $N = L / F^2 + u + 1$, dengan harga L tabel dengan t.s 1% power 0.95 dan $u = 5$ adalah 19.76. Sehingga ukuran sampel: $N = 19.76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6$ dibulatkan keatas menjadi 204. Berdasarkan dari perhitungan diatas menggunakan rumus Jacob Cohen, maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 204 responden. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan kepada 204 responden dan meminta tanggapan mereka. Dalam studi ini, kuesioner dibuat menggunakan formulir Google dan disebar kepada responden melalui dua metode, yaitu dengan mengunjungi responden secara langsung atau melalui media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram* dan *email*.

Metode analisa data dengan analisis deskriptif dan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Yang kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), uji pengaruh yang terdiri analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi (R²). Serta pengujian terakhir dengan uji hipotesis (uji t dan uji F).

HASIL dan PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Dimana kuesioner dapat dikatakan valid jika nilai *r* hitung > nilai *r* tabel. Pengujian menggunakan uji dua arah dengan taraf signifikansi 0.05. Berikut ini hasil uji validitas:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
X1.1	0,666	0,1381	Valid
X1.2	0,748	0,1381	Valid
X1.3	0,747	0,1381	Valid
X1.4	0,607	0,1381	Valid
X2.1	0,644	0,1381	Valid
X2.2	0,444	0,1381	Valid
X2.3	0,552	0,1381	Valid
X2.4	0,601	0,1381	Valid
X2.5	0,656	0,1381	Valid
X2.6	0,723	0,1381	Valid
X2.7	0,668	0,1381	Valid
X3.1	0,690	0,1381	Valid
X3.2	0,821	0,1381	Valid
X3.3	0,821	0,1381	Valid
X3.4	0,830	0,1381	Valid
Y1	0,510	0,1381	Valid
Y2	0,712	0,1381	Valid
Y3	0,665	0,1381	Valid
Y4	0,746	0,1381	Valid
Y5	0,679	0,1381	Valid
Y6	0,756	0,1381	Valid
Y7	0,756	0,1381	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

Untuk memperoleh nilai *r* tabel dapat diketahui dari nilai *df* (*Degree of freedom* atau derajat kebebasan). Dimana $df = n - 2 = (204-2) = 202$. Maka nilai *r* tabel untuk *df* 202 adalah 0,1381. Berdasarkan tabel 2. diatas, dapat diketahui bahwa nilai *r* hitung > *r* tabel. Maka dapat disimpulkan data kuesioner pada penelitian ini dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Kriteria penilaian yang dipakai pada uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60. Berikut ini hasil uji reliabilitas:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item	Ketentuan	Keterangan
Kepercayaan (X1)	0,627	4	0,60	Reliable
Daya Saing (X2)	0,706	7	0,60	Reliable
Ketepatan Waktu (X3)	0,801	4	0,60	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,817	7	0,60	Reliable

Berdasarkan pada tabel 3 di atas, dapat dijelaskan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap variabel kepercayaan, daya saing, ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, berangkat dari fakta yang ditemukan dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas dari setiap pernyataan kuesioner keempat variabel pada penelitian ini dapat dikatakan *reliable* atau dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pada penelitian ini, hasil uji normalitas dapat diketahui dengan melalui analisis histogram, Normal *P-P Plot Regression Standardized Residual*, dan *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut tabel dibawah ini adalah hasil uji normalitas berdasarkan *Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 4. Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		204
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,02612288
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,056
	<i>Positive</i>	0,056
	<i>Negative</i>	-0,042
<i>Test Statistic</i>		0,056
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

Pada uji *Kolmogorov-Smirnov*, data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Pada tabel 4. diatas, dapat diketahui bahwa nilai Sig. 0,200. Maka dapat disimpulkan data kuesioner berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Untuk melihat ada tidak nya multikolinieritas pada model regresi dapat dilihat dari nilai VIF dan *tolerance*. Apabila nilai VIF < 10,00 dan nilai *tolerance* > 0,01 maka dapat dikatakan tidak terjadinya multikolinieritas. Berikut ini hasil uji multikolinieritas:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Kepercayaan	0,672	1,488
Daya Saing	0,527	1,899
Ketepatan Waktu	0,661	1,513

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

Berdasarkan Tabel 5. Diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel bebas < 10 dan nilai *tolerance* dari masing-masing variabel bebas > 0,1 maka dapat dikatakan tidak terjadinya multikolinieritas antar variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (constant)	3,467	1,223		2,834	0,005
Kepercayaan	0,074	0,072	0,088	1,040	0,299
Daya Saing	-0,041	0,049	-0,079	-0,826	0,410
Ketepatan Waktu	-0,110	0,059	-0,159	-1,865	0,064

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah data SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel 6. diatas, dapat dilihat bahwa nilai sig dari variabel Kepercayaan 0,299, Daya Saing 0,410 dan Ketepatan Waktu 0,064. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa nilai sig dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak adanya terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Pengaruh

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui keterikatan variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji regresi linier berganda:

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (constant)	6,090	1,915		3,181	0,002
Kepercayaan	0,566	0,112	0,320	5,059	0,000
Daya Saing	0,306	0,077	0,284	3,979	0,000
Ketepatan Waktu	0,320	0,092	0,221	3,465	0,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel 7. di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 6,090 + 0,566X_1 + 0,306X_2 + 0,320X_3$. Model regresi linear berganda mempunyai interpretasi:

1. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 6,090, artinya jika variabel kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu nilainya adalah nol maka variabel kepuasan pelanggan bernilai 6,090.
2. Variabel kepercayaan menunjukkan nilai sebesar 0,566. Dalam arti jika variabel kepercayaan nilainya ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,566. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Variabel daya saing menunjukkan nilai sebesar 0,306. Dalam arti jika variabel daya saing nilainya ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,306. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Variabel ketepatan waktu menunjukkan nilai sebesar 0,320. Dalam arti jika variabel ketepatan waktu nilainya ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,320. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase dari pengaruh perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independen. Berikut hasil uji koefisien determinasi (R²):

Tabel 8. Hasil Uji R²
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,716 ^a	0,513	0,505	2.01757

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kepercayaan, Daya Saing

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

Pada tabel 8. diatas, dapat diketahui nilai R² (*Adjusted R Square*) adalah 0,505 (50,5%). Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan variabel kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu dalam penelitian ini mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 50,5%, sedangkan sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (t) merupakan uji yang dipakai untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji t:

Tabel 9. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (constant)	6,090	1,915		3,181	0,002
Kepercayaan	0,566	0,112	0,320	5,059	0,000
Daya Saing	0,306	0,077	0,284	3,979	0,000
Ketepatan Waktu	0,320	0,092	0,221	3,465	0,001

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah data SPSS 25, 2023

Berdasarkan pada tabel 9. di atas, maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan:

1. Variabel kepercayaan memperoleh nilai t hitung sebesar 5,059, dimana nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel 1,971. Selain itu, nilai signifikansinya 0,000, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan H1 diterima serta H0 ditolak, dalam arti bahwasanya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel daya saing memperoleh nilai t hitung sebesar 3,979, dimana nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel 1,971. Selain itu, nilai signifikansinya 0,000, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari

- 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan H2 diterima serta H0 ditolak, dalam arti bahwasanya daya saing berpengaruh positif dan signifikansi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel ketepatan waktu memperoleh nilai t hitung sebesar 3,465, dimana nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel 1,971. Selain itu, nilai signifikansinya 0,001, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan H3 diterima serta H0 ditolak, dalam arti bahwasanya ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikansi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan. Berikut hasil uji F:

Tabel 10. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	747.875	3	249.292	57.374	0,000 ^b
Residual	869.002	200	4.345		
Total	1616.877	203			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kepercayaan, Daya Saing

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

Pada tabel 10. diatas, dapat diketahui bahwa nilai f hitung yang diperoleh sebesar 57,374, dimana nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel 2,65. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan Ha diterima serta H0 ditolak, dalam arti bahwa kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang dimana H1 diterima dan H0 ditolak. Hasil tersebut diperoleh dari analisis uji t yang diperoleh bahwa nilai t hitung 5,059 lebih besar dari nilai t tabel 1,971. Selain itu nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. Temuan ini menggambarkan bahwa semakin meningkatnya kepercayaan pelanggan maka akan semakin meningkat pula rasa kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa Gojek.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sudirman et al., 2020) yang mengatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kasinem, 2020) juga mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Daya Saing Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa daya saing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang dimana H2 diterima dan H0 ditolak. Hasil tersebut diperoleh dari analisis uji t yang diperoleh bahwa nilai t hitung 3,979 lebih besar dari nilai t tabel 1,971. Selain itu nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat diartikan bahwa daya saing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. Temuan ini menggambarkan bahwa perusahaan

Gojek menciptakan daya saing untuk bisa terus berinovasi atau menciptakan sesuatu yang lain untuk menarik pelanggan, sehingga akan menciptakan rasa kepuasan terhadap pelanggan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Iyonda & Yamit, 2022) yang mengatakan bahwa daya saing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari, 2021) juga mengatakan bahwa daya saing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang dimana H3 diterima dan H0 ditolak. Hasil tersebut diperoleh dari analisis uji t yang diperoleh bahwa nilai t hitung 3,465 lebih besar dari nilai t tabel 1,971. Selain itu nilai signifikansinya 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. Temuan ini menggambarkan bahwa ketepatan waktu dalam kedatangan dan pengantaran pelanggan Gojek akan memberikan rasa kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ridho et al., 2021) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khairunnisa et al., 2021) juga mengatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kepercayaan, Daya Saing Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data, dapat dijelaskan bahwa variabel kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. Hasil tersebut diperoleh dari analisis uji f, yang dimana nilai f hitung 57,374 lebih besar dari nilai f tabel 2,65 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
2. Variabel daya saing (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
3. Variabel ketepatan waktu (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
4. Kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Diantari, N. K. S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/14133>
- Fausi, A. (2019). *Identifikasi Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Gojek (Studi Kasus Go-Jek Palembang)*.

- Iyonda, M., & Yamit, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Daya Saing dan Kepuasan Pelanggan pada Biro Jasa Perjalanan M Trans Wonosobo. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 02(01), 169–177.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khairunnisa, L., Sarsono, & Mursito, B. (2021). Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu. *Forum Ekonomi*, 23(2), 194–198.
- Nugroho, W. P., Wulansari, S., & Inayah, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Yang Disediakan Oleh Jasa Transportasi Gojek Di Magelang. *Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, 499–517.
- Puspitasari, T. I. (2021). Pengaruh Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta). *REPOSITORY STIE JAKARTA*, 1–3. <http://repository.stei.ac.id/6485/>
- Rahmadhiansyah, R. A., & Suwitho, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(10). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4957>
- Ridho, F., Hartono, S., & Istiqomah, I. (2021). Easy, Quality of Service, and Timeliness of Delivery to Customer Satisfaction. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 184–191. <https://doi.org/10.36555/almana.v5i2.1552>
- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*, 9(2), 323. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i2.2078>
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (A. Cristian (ed.)). Yogyakarta : Andi.