



**PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOJEK DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Intan Lestari**

**NIM 150210301095**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOJEK DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

**Intan Lestari**  
**NIM 150210301095**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur atas berkat dan rahmat Allah S.W.T, serta doa dari orang-orang yang tercinta karya tulis ini dapat terselesaikan. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibunda Asyuliyani Wahyu Wulandari dan Ayahanda Sabarikun atas segala ketulusan cinta, kasih sayang, dan perhatian yang diberikan kepada saya, kerja keras, pengorbanan yang begitu besar, dukungan, dan arahan, serta doa yang tiada terputus demi keberhasilan dan kesuksesan saya;
2. Adik kandung saya Siti Halimah beserta keluarga besar yang selalu memberikan semangat saat saya mulai lelah dan malas belajar;
3. Bapak/Ibu guru sejak SD hingga Perguruan Tinggi yang kuhormati serta semua orang yang telah memberikan pengetahuan serta pengalaman dengan penuh keikhlasan;
4. Almamater yang kucintai Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

**MOTTO**

*“Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu”  
(QS.Al-Baqarah: 282)<sup>1</sup>*

*“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri”<sup>2</sup>  
(Ibu Kartini)*



---

<sup>1</sup>Menteri Agama Republik Indonesia. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta. Almahira

<sup>2</sup>[http://ekspektasia.com/motto-hidup/#Motto\\_Skripsi](http://ekspektasia.com/motto-hidup/#Motto_Skripsi)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Lestari

NIM : 150210301095

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya dan belum diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kebenaran dan keabsahan isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Januari 2020

Yang Menyatakan

Intan Lestari

**NIM 150210301095**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GOJEK DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program  
Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial pada  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Oleh

Nama Mahasiswa : Intan Lestari  
NIM : 150210301095  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Angkatan Tahun : 2015  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 27 Desember 1996

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Drs. Joko Widodo, M. M.**  
NIP. 19600217 198603 1 003

**Dra. Sri Wahyuni, M.Si.**  
NIP. 19570528 198403 2 002

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember**” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Selasa, 21 Januari 2020

Tempat : Gedung 1 FKIP Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

**Drs. Joko Widodo, M.M.**  
NIP. 19600217 198603 1 003

**Dra. Sri Wahyuni, M.Si.**  
Nip. 19570528 198403 2 002

Anggota I

Anggota II

**Dr. Sri Kantun, M.Ed.**  
NIP. 19581007 198602 2 001

**Wiwin Hartanto, S.Pd., M.Pd.**  
NIP. 19870924 201504 1 001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

**Prof. Drs. Dafik, M.Sc., Ph.D.**  
NIP.19680802 199303 1 004

## RINGKASAN

**“Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember”**. Intan Lestari; 150210301095; 2015; 52 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Transportasi modern berbasis *online* menawarkan berbagai inovasi kemudahan bagi pengguna. Inovasi yang ditawarkan oleh perusahaan jasa transportasi *online* sangat membantu pengguna sebagai konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Penggunaan transportasi *online* juga mudah, hanya membutuhkan jaringan internet dan juga aplikasi yang telah diinstal di *smartphone*. Masyarakat yang ingin menggunakan transportasi *online* biasanya akan melihat kualitas aplikasinya lebih dahulu. Jika kualitas aplikasi yang ditampilkan itu menarik, mudah untuk digunakan, dan tidak lambat, otomatis akan menarik minat pengguna dalam memilih transportasi *online* tersebut. Salah satu transportasi *online* yang masih beroperasi dan konsisten memenuhi permintaan serta kebutuhan penggunanya yaitu GOJEK.

Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh GOJEK yaitu kualitas aplikasinya. Kualitas aplikasi menjadi salah satu hal penting yang diperhatikan oleh para pelanggan aplikasi GOJEK. Pelanggan akan memilih transportasi *online* yang paling mudah dan nyaman untuk digunakan. Kualitas aplikasi GOJEK dalam penelitian ini yaitu kemudahan untuk digunakan, keandalan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan. Kualitas aplikasi GOJEK yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode angket dan wawancara. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial yang terdiri atas analisis garis regresi linier sederhana, analisis varian regresi, uji F, efektifitas garis regresi, dan *standart error of estimates*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas aplikasi sebagai variabel bebas secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember sebagai variabel terikat. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 323,606 > F_{tabel} = 4,007$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Nilai koefisien korelasi dalam penelitian ini yaitu 0,921 dengan tingkat korelasi yang tergolong sangat kuat. Sedangkan nilai R square = 0,848, hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember sebesar 84,8%. sedangkan sisanya yaitu 15,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini yaitu bagi pihak GOJEK sebaiknya lebih meningkatkan kualitas aplikasi terutama pada jenis layanan. Bagi masyarakat, hendaknya terus menggunakan GOJEK sebagai sarana transportasi dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Bagi peneliti lain, diharapkan akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, supaya dapat menciptakan penelitian-penelitian yang lebih baik dan nantinya dapat dijadikan sebagai tambahan referensi penelitian yang sejenis.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah, berupa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan ini tidak lepas bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc., P.h.D., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sumardi, M. Hum., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Drs. Kayan Swastika, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Wiwin Hartanto, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember dan sebagai Dosen Penguji II;
5. Drs. Joko Widodo, M.M.,selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini;
6. Dr. Sri Kantun, M.Ed, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini;
7. Seluruh dosen FKIP Program Studi Pendidikan Ekonomi yang selama ini banyak membimbing serta memberikan ilmu kepada penulis sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
8. Semua pelanggan GOJEK di Kota Jember yang turut membantu dalam memberikan informasi dan pengumpulan data skripsi;

9. Sahabat seperjuanganku Adel, Riang, Mifta, Puspa, Yuli, Rinda, Nofta, Fatim, Astri, Marta, Nufil, Alfi, Sallena, Dinda dan Sisca terima kasih telah menjadi tempat bercurah hati dan memberikan semangat serta memberikan pengalaman yang berkesan;
10. Sahabat tercinta Mellani Puja Fahrera, Nindy Adi Putri, Ifka Wardaniyah, Sayuta Wistara, Choiriatun Nadirin, Erlindha Budiarti, Selvi Sugiarto, Wirdatie Setiawan, dan Wida Safitri terima kasih atas doa, semangat dan dukungannya;
11. Fahmi Bahar Syah yang selama ini mendukung dan memberiku semangat yang tiada henti dalam proses mengerjakan skripsi ini;
12. Seluruh teman Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 terima kasih atas semangat dan kebersamaannya; dan
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan untuk terselesaikannya skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin

Jember, 21 Januari 2020

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kualitas Aplikasi .....	8
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.5 Kerangka Berpikir Penelitian.....	18
2.6 Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.2.1 Kualitas Aplikasi (X) .....	19
3.2.2 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	20
3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian .....	21

3.4	Metode Penentuan Populasi dan Sampel penelitian.....	21
3.4.1	Penentuan Populasi .....	21
3.4.2	Penentuan Sampel.....	21
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	22
3.5.1	Jenis Data.....	22
3.5.2	Sumber Data .....	22
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6.1	Metode Kuesioner .....	23
3.6.2	Metode Wawancara.....	23
3.7	Metode Pengolahan Data .....	23
3.7.1	Editing .....	23
3.7.2	Skoring .....	24
3.7.3	Tabulasi .....	24
3.8	Uji Instrumen Penelitian .....	24
3.8.1	Uji Validitas.....	24
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	25
3.9	Metode Analisis Data .....	26
3.9.1	Analisis Inferensial.....	26
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	31
4.1.1	Data Pendukung .....	31
4.1.2	Data Utama .....	34
4.1.3	Uji Instrumen Penelitian.....	36
4.1.4	Analisis Data.....	38
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	42
<b>BAB 5.</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
5.1	Kesimpulan .....	48
5.2	Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>52</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Kriteria untuk $r_{hitung}$ ( $r$ <i>alpha</i> ).....	26
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	29
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Aplikasi (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.5 Kriteria untuk $r_{hitung}$ ( $r$ <i>alpha</i> ).....	37
Tabel 4.6 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas .....	39
Tabel 4.8 Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana .....	39
Tabel 4.9 Analisis Varian Garis Regresi.....	40
Tabel 4.10 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	41
Tabel 4.11 Hasil SPSS Untuk Uji F.....	41

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian ..... 18  
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi GOJEK ..... 33



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A. Matrik Penelitian .....	53
Lampiran B. PEDOMAN PENGUMPULAN DATA .....	55
Lampiran C. Kuesioner Penelitian .....	56
Lampiran D. Pedoman Wawancara.....	67
Lampiran E. Transkrip Wawancara .....	68
Lampiran F. Hasil Angket Kualitas Aplikasi (X) .....	72
Lampiran G. Frekuensi Data .....	80
Lampiran H. Uji Validitas Variabel Kualitas Aplikasi (X).....	92
Lampiran I. Uji Reliabilitas .....	99
Lampiran J. Uji Normalitas.....	101
Lampiran K. Uji Linearitas.....	102
Lampiran L. Analisis Regresi Sederhana .....	103
Lampiran M. Tabel Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment .....	108
Lampiran N. Tabel Nilai-nilai Kritis F.....	109
Lampiran O. Daftar Responden .....	113
Lampiran P. Dokumentasi .....	116
Lampiran Q. Surat Izin Penelitian .....	119
Lampiran R. Lembar Konsultasi.....	120
Lampiran S. Daftar Riwayat Hidup .....	122

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah dimanfaatkan oleh berbagai perusahaan sesuai dengan bidang bisnis masing-masing, termasuk dalam bidang transportasi. Transportasi berbasis *online* sekarang menjadi *trend* di masyarakat, karena dengan sistem *online* ini masyarakat dimudahkan dengan berbagai kemudahan melalui fitur-fitur yang tersedia. Sebelum adanya transportasi berbasis *online*, masyarakat jika ingin mencari transportasi untuk bepergian atau berkunjung ketempat tujuan harus menunggu dipangkalan ojek, dihalte, dll. Namun dengan adanya transportasi *online* masyarakat sebagai pengguna tinggal menunggu dirumah, pesan melalui *smartphone* maka *driver* yang diinginkan akan tiba dirumah. Selain itu transportasi berbasis *online* tidak hanya melayani pengguna untuk pengantaran saja, melainkan memesan makanan, jasa kebersihan, dll.

Transportasi modern berbasis *online* telah menciptakan berbagai inovasi yang menawarkan kemudahan bagi pengguna. Inovasi yang dibawa oleh perusahaan jasa transportasi *online* sangat membantu pengguna sebagai konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Untuk menggunakan transportasi *online* juga mudah, hanya membutuhkan jaringan internet dan juga aplikasi yang telah diinstal di *smartphone*. Sampai pertengahan tahun 2019 ini sudah banyak bermunculan jasa transportasi *online*, diantaranya GOJEK, Grab Bike, Uber, Bang Jek, Smartjek, Taksi Jeger, Ojesy, Blue-Jek, Say Taxi, Oke Jack, Bajaj App, My Blue Bird dan Atrans. Banyaknya jenis transportasi *online* membuat masyarakat harus lebih cermat dalam memilih transportasi *online* yang dirasa paling menguntungkan.

Masyarakat yang akan menggunakan transportasi *online* biasanya akan melihat kualitas aplikasinya lebih dahulu. Jika kualitas aplikasi yang ditampilkan itu baik, mudah untuk digunakan, dan tidak lambat, otomatis akan menarik minat pengguna dalam memilih transportasi *online* tersebut. Berdasarkan observasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa beberapa transportasi *online* masih beroperasi

dan konsisten memenuhi permintaan serta kebutuhan penggunanya yaitu GOJEK. Salah satu keunggulan pada GOJEK yaitu pada aplikasinya.

Aplikasi GOJEK merupakan aplikasi yang bisa dioperasikan melalui sarana pendukung yaitu *smartphone*. Tentu saja hal ini sangat menguntungkan bagi masyarakat yang sering beraktivitas di luar dan membutuhkan transportasi umum. Hal ini dikarenakan hampir seluruh masyarakat saat ini sudah memiliki *smartphone*. GOJEK merupakan sebuah aplikasi yang memiliki fitur-fitur yang diklasifikasi sesuai kebutuhan pengguna. Disisi lain dengan adanya dukungan oleh teknologi *smartphone* tentunya aplikasi tersebut menawarkan kemudahan dalam melakukan kegiatan bagi penggunanya. GOJEK merupakan aplikasi yang menawarkan jasa transportasi murah dan cepat. GOJEK sendiri telah memiliki lebih dari 1.000.000 *driver* yang tersebar di wilayah Indonesia. GOJEK juga telah beroperasi di 50 Kota besar di Indonesia. Salah satu Kota yang menjadi wilayah operasi GOJEK adalah Kota Jember.

GOJEK memasuki wilayah Kabupaten Jember pada Juli 2017, sebelum adanya kendaraan umum yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat waktu itu menjadi penyebab ojek *online* berkembang pesat di Jember pada waktu itu (*transonlinewatch.com*). Melihat potensi GOJEK yang semakin berkembang memunculkan beberapa transportasi *online* serupa yang beroperasi. Semakin banyaknya transportasi *online* berdampak pada semakin ketatnya persaingan dan sebagaimana pengguna menjadikannya sebagai alternatif pilihan jasa transportasi *online*. Beberapa pesaing GOJEK yang juga berkembang di Jember seperti GRAB, Omjek, Jecker, We-jek, Trijek, dan Blackjeck. Tetapi GOJEK tetap menjadi pilihan utama di masyarakat.

Pelayanan GOJEK pada awalnya hanya terdiri dari GoRide, GoMart dan GoSend. Sekarang GOJEK telah memberikan layanan baru yang akan memberikan lebih banyak pelayanan terhadap pengguna seperti GoRide, GoCar, GoFood, GoBluebird, GoSend, GoPulsa, GoPoints, GoMassage, GoClean, GoGlam, GoAuto, GoShop, GoMart, GoMed, GoTix, dan GoBox. Kelebihan aplikasi GOJEK dibandingkan dengan aplikasi jasa transportasi lainnya yaitu pada kualitas dari aplikasi GOJEK tersebut yang lebih baik.

Setiap aplikasi pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya. Kualitas aplikasi akan membuat pengguna merasa dimudahkan dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut. Menurut Presman (2002:108) kualitas aplikasi merupakan aplikasi yang didesain untuk memudahkan pengguna dengan membuat model desain menarik tanpa ada kendala *error* ketika digunakan. Setiap aplikasi pasti didesain sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Sedangkan kualitas aplikasi yang baik menurut Widodo (2016:164) ini dapat dilihat dari kelengkapan informasi yang disajikan, relevan terhadap kebutuhan pengguna, akurat, format tidak rumit ketika digunakan, dan ketepatan waktu yaitu informasi harus *up to date*. Jika semua hal itu dapat terpenuhi tentunya pengguna akan merasa puas terhadap kualitas aplikasi yang diberikan. Jadi, kualitas aplikasi menjadi salah satu hal yang penting yang diperhatikan oleh para pelanggan aplikasi GOJEK. Para pelanggan akan memilih bidang transportasi *online* yang paling mudah dan nyaman untuk digunakan. Dalam penelitian ini kualitas aplikasi GOJEK yang dirasakan oleh pelanggan aplikasi GOJEK yaitu kemudahan untuk digunakan, keandalan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan.

Aplikasi GOJEK mudah untuk digunakan oleh pelanggan yang mencakup aspek mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah dimengerti, sederhana dan mudah dioperasikan. Adapun bentuk dari kemudahan untuk digunakan yaitu kesederhanaan pengaturan tampilan dan kemudahan memahami fungsional desain aplikasi. Selanjutnya yaitu keandalan (*reliability*), dimana keandalan dari aplikasi GOJEK yang dirasakan oleh pengguna yaitu ketahanan aplikasi GOJEK dari kerusakan atau kesalahan pada saat digunakan oleh pelanggan. Bentuk dari keandalan dari aplikasi GOJEK yang dirasakan oleh pelanggan yaitu aplikasi GOJEK tidak pernah mengalami gangguan sistem atau sistem *error* fitur aplikasi berfungsi dengan baik, dan menu layanan lebih lengkap.

Kualitas aplikasi yang dirasakan pelanggan selanjutnya yaitu kecepatan akses. Kecepatan akses (*response time*) yang dirasakan oleh pelanggan yaitu kelancaran penggunaan aplikasi GOJEK, respon yang diberikan cepat dan tepat waktu sehingga pengguna tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu. Adapun bentuk dari kecepatan akses tersebut meliputi kecepatan dalam

menggunakan aplikasi dan respon aplikasi saat digunakan tidak lemot. Selanjutnya yaitu fleksibilitas. Fleksibilitas (*flexibility*) merupakan hal yang banyak menjadi poin positif dari masyarakat yang menggunakan aplikasi GOJEK daripada yang lain. Fleksibilitas itu berkaitan dengan aplikasi GOJEK disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan yaitu setiap pengguna dapat menggunakan kapanpun, dimanapun, tidak dibatasi oleh waktu. Adapun bentuk dari fleksibilitas yang dirasakan oleh pelanggan yaitu kestabilan disemua perangkat dan dapat digunakan kapan saja serta tidak terbatas oleh waktu.

Kualitas aplikasi terakhir yang dirasakan oleh pelanggan yaitu keamanan. Keamanan (*security*) yang dirasakan oleh pelanggan aplikasi GOJEK yaitu suatu kemampuan aplikasi GOJEK untuk melindungi data atau informasi dari pengguna aplikasi, dimana pengguna aplikasi GOJEK dilengkapi dengan *password* masing-masing sehingga kerahasiaan data dapat terjamin, serta adanya *history* atau riwayat transaksi yang tersimpan pada aplikasi. Bentuk dari keamanan pada aplikasi GOJEK adalah kerahasiaan data yang terjamin dan adanya *history* dari transaksi. Berikut merupakan penjelasan dari salah satu pelanggan GOJEK di Kota Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini pada saat pra survei.

*“Awalnya jika kemana-mana saya naik angkot mbak, yang tentu saja jika malam terkadang susah nyari angkot. Lalu saya nyoba bebrapa transportasi online, dan saya lebih memilih aplikasi GOJEK daripada aplikasi transportasi online yang lain karena menurut saya fitur aplikasi GOJEK yang mudah dipahami, tidak lemot, fast respon, dan harga lebih murah mbak”* (WL, 21<sup>Th</sup>).

Adanya beberapa kualitas aplikasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut diharapkan dapat memberikan rasa senang dan puas pada pelanggan, sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan aplikasi GOJEK daripada transportasi *online* lainnya. Menurut Nirwana (2004:321) kepuasan akan mendorong pengguna untuk menggunakan ulang produk yang telah digunakan sebelumnya. Begitupun sebaliknya jika perasaan tidak puas muncul akan mengakibatkan pengguna kecewa dan menghentikan penggunaan produk tersebut. Seperti halnya pada pengguna aplikasi GOJEK, pelanggan yang merasa puas maka akan tetap setia dalam menggunakan aplikasi GOJEK tersebut. Akan tetapi jika dirasakan kurang memuaskan terutama pada sistem aplikasinya seperti sering gangguan saat

digunakan dan respon yang kurang cepat, maka pelanggan akan enggan untuk menggunakan kendaraan *online* tersebut untuk kedua kalinya.

Adapun bentuk dari kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi GOJEK meliputi melakukan penggunaan berulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini sesuai pendapat Alma (2015:231) yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui terjadinya pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Kepuasan pengguna merupakan strategi jangka panjang dari perusahaan untuk menjaga pengguna tetap menggunakan jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan yaitu pengguna aplikasi GOJEK tercipta atas kualitas produk yang dilakukan suatu perusahaan, dalam hal ini kaitannya dengan kualitas aplikasi. Pengguna yang merasa puas menggambarkan bahwa kualitas produk yang diberikan GOJEK telah memenuhi kebutuhan dan permintaan pengguna.

Fenomena aplikasi GOJEK yang telah diterima oleh masyarakat Kota Jember menjadikan hal yang menarik untuk diteliti. Aplikasi GOJEK yang memiliki sistem mudah untuk digunakan, penyajian informasi yang baik, informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, kemudahan dalam memahami informasi maupun sistemnya, tentu akan meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu pengguna aplikasi GOJEK di Kota Jember. Penjelasan tersebut membuat peneliti berpendapat bahwa sebuah fitur aplikasi GOJEK dapat menimbulkan kepuasan dimana fitur-fitur yang diberikan telah memenuhi kebutuhannya. Peneliti menjadikan masalah apakah aplikasi GOJEK yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya adalah:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta wawasan khususnya mengenai penelitian tentang pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini sebagai tambahan referensi, pustakawan yang dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian sejenis.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi perbaikan kinerja atau manajemen yang ada khususnya dalam kualitas aplikasi yang lebih baik dan menciptakan kepuasan pelanggan.

d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan perbandingan untuk penelitian sejenis.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan studi kepustakaan yang dilakukan peneliti, diperoleh referensi penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti lain, adalah sebagai berikut:

Rillie Rizky Fitria Mu'izz (2016) dengan judul "*Analisis Kualitas Aplikasi Mobile GOJEK pada Masyarakat Surabaya*". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi secara keseluruhan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Surabaya dengan nilai sebesar 78%. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah objek penelitian yang sama yaitu aplikasi GOJEK, serta teori yang digunakan sebagai indikator penelitian yaitu teori dari Delone & Mclean. Perbedaan pada penelitian ini adalah subjek yang berbeda, pada penelitian ini subjeknya adalah pengguna GOJEK di wilayah Surabaya, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Pengguna di Kota Jember.

Penelitian juga dilakukan oleh Teofilus dan Riana Trisya (2016) dengan judul "*Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris : Aplikasi GOJEK)*". Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi atau R square adalah 0,796 yang menunjukkan bahwa 79,6% kepuasan pengguna (Y) GOJEK di DKI Jakarta dipengaruhi oleh kualitas aplikasi (X). Sedangkan sisanya sisanya 20,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah objek penelitian yang sama yaitu aplikasi GOJEK. Perbedaan pada penelitian ini adalah subjek yang berbeda, pada penelitian ini subjeknya adalah pengguna GOJEK di wilayah DKI Jakarta, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Pengguna di Kota Jember.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus Widodo (2016) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System)*". Hasil koefisien determinasi atau R square

adalah 0,769 yang menunjukkan bahwa 76,9% kepuasan pengguna (Y) GOJEK di Kota Jember dipengaruhi oleh kualitas aplikasi (X). Persamaan kedua penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel yang sama yaitu tentang pengaruh kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan penelitian ini adalah objek yang berbeda, pada penelitian ini objeknya adalah pengguna aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*), sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pengguna aplikasi GOJEK.

## 2.2 Kualitas Aplikasi

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memunculkan beberapa fitur-fitur menarik yang ditawarkan oleh para perancang sistem aplikasi, khususnya dibidang transportasi *online*. Setiap aplikasi pasti memiliki tampilan serta cara pengoperasian tersendiri sehingga antara aplikasi satu dan yang lainnya memiliki kualitas yang berbeda. Menurut Jogiyanto (2007:12) kualitas aplikasi digunakan pengguna untuk menilai suatu aplikasi yang telah dirancang oleh *server*. Hal yang sama juga disampaikan oleh Chen (2010:310), "*System quality is a measure of the information processing system itself*". Artinya bahwa kualitas sistem aplikasi merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap suatu sistem informasi yang terfokus pada interaksi antara sistem aplikasi dengan pengguna. Suatu sistem aplikasi yang mudah digunakan dan memiliki fitur-fitur yang menarik akan memberikan dampak penilaian yang positif bahwa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik.

Kualitas aplikasi sangat berpengaruh kepada keterpakaian pelanggan yaitu pengguna aplikasi dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Menurut Zeithmal (dalam Santouridis *et al*, 2012:88) *Application system quality is the level of effectiveness and efficiency felt by consumers when using a service system*. Artinya kualitas aplikasi merupakan tingkat efektivitas dan efisiensi yang dirasakan oleh pelanggan pada saat menggunakan aplikasi. Sedangkan menurut Ladjamudin (2005:3) kualitas aplikasi didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi yang telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi. Keberhasilan kualitas aplikasi itu

muncul dari pemakai jasa itu sendiri (pelanggan) bukan dari penyedia. Kualitas aplikasi harus diberikan secara maksimal dan konsistensi kepada pelanggan, khususnya pelanggan yaitu pengguna aplikasi GOJEK agar para pelanggan puas dan tetap menjadikan GOJEK sebagai transportasi *online* yang menjadi primadona dikalangan masyarakat di Kota Jember.

Banyaknya aplikasi yang berkembang saat ini, khususnya di bidang transportasi *online* telah membuat banyak perusahaan ingin mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap aplikasi yang diberikan. Nelson *et al* (dalam Jogiyanto, 2007:12) menjelaskan bahwa kualitas aplikasi dapat diukur melalui lima dimensi antara lain reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan waktu respon. Pendapat lain dikemukakan oleh Delone & McLean (2003) untuk mengukur kualitas sistem informasi yang memerlukan enam elemen yang terdiri dari *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Hal serupa juga dikemukakan oleh Hamilton & Chervany (dalam Jogiyanto, 2007:13) dalam melakukan pengukuran terhadap sebuah aplikasi terdiri dari beberapa indikator yaitu *easy of use* (kemudahan penggunaan), *response time* (kecepatan akses), *reliability* (keandalan aplikasi), *flexibility* (fleksibilitas), *security* (keamanan). Sedangkan menurut Somers *et al* (2003:597) bahwa dimensi kualitas aplikasi terdiri dari: *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (format), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (mudah digunakan).

Kualitas aplikasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna yaitu pelanggan GOJEK. Keterlibatan pengguna dalam sistem informasi menjadi tolak ukur untuk mengetahui respon mereka terhadap sistem informasi tersebut. Begitu juga dengan aplikasi GOJEK dapat dilihat kualitasnya melalui penilaian dari pengguna. Indikator kualitas aplikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan untuk digunakan, keandalan, kecepatan akses, fleksibilitas dan keamanan.

#### **a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)**

Aplikasi dapat dikatakan berkualitas jika aplikasi tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pelanggan, salah satunya melalui kemudahan dalam

penggunaan aplikasi tersebut. Menurut Goodwin & Silver (dalam Sakti, 2013:3) kemudahan untuk digunakan ini berkaitan dengan interaksi pengguna (*user*) dengan aplikasi berjalan dengan lancar, dan intensitas penggunaan tidak dibatasi. Adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi dalam transportasi *online* menyebabkan banyak dari masyarakat menjadi tertarik untuk menggunakan transportasi *online* tersebut. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi pada transportasi *online* merupakan hal yang paling diutamakan oleh pengguna.

Menurut Jogiyanto (2007:129) kemudahan penggunaan mencakup mudah dipelajari, mudah dipahami, sederhana dan mudah dioperasikan. Sistem informasi aplikasi GOJEK dapat dikatakan berkualitas jika dirancang untuk kemudahan penggunaannya. Seperti halnya sebuah teknologi informasi yang menjanjikan kemudahan untuk digunakan, sistem aplikasi GOJEK tersebut harus memiliki tampilan yang sederhana, desain aplikasi yang secara fungsional mudah dipahami dan dioperasikan.

Adanya kemudahan dalam penggunaan aplikasi GOJEK daripada aplikasi lain menyebabkan masyarakat akan selalu menggunakan GOJEK tersebut. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat ahli dalam menggunakan aplikasi *online* dengan menggunakan *smartphone*. Oleh karena itulah masyarakat akan memilih aplikasi yang dirasa paling mudah digunakan. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi terutama pada transportasi *online* GOJEK, merupakan hal utama yang sangat diperhatikan oleh masyarakat. Adapun bentuk dari kemudahan untuk digunakan pada aplikasi GOJEK yaitu mudah dipahami dan simpel, mudah untuk dioperasikan, mudah dipelajari, mudah dimengerti.

#### **b. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan aplikasi dalam hal ini adalah ketahanan aplikasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan aplikasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sebuah aplikasi untuk melayani kebutuhan pelanggan tanpa adanya masalah. Menurut Rahmawati (2012:13) keandalan aplikasi yaitu ketahanan aplikasi dari kerusakan atau kesalahan pada saat digunakan. Masyarakat yaitu pengguna

aplikasi akan memilih aplikasi yang lancar dan tidak mengalami gangguan ketika digunakan. Kelancaran dalam penggunaan aplikasi terutama pada transportasi *online* merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan banyak dari masyarakat yang mengalami sesuatu yang mendesak dan harus bepergian ke suatu tempat. Jika aplikasi yang digunakan dalam memesan transportasi *online* lancar digunakan tentu saja akan sangat membantu aktivitas masyarakat tersebut. Sebaliknya jika aplikasi yang digunakan sering mengalami gangguan tentu saja malah akan menghambat aktivitas dari masyarakat.

Menurut Jogiyanto (2007:131) keandalan aplikasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan agar tidak diragukan oleh pelanggan yaitu pengguna aplikasi tersebut. Aplikasi yang berkualitas merupakan aplikasi yang bisa diandalkan. Jika aplikasi tersebut dapat diandalkan maka aplikasi layak untuk digunakan. Seperti halnya pada transportasi *online* GOJEK, keandalan aplikasi merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan para pengguna aplikasi tersebut akan memilih aplikasi transportasi *online* yang lancar ketika digunakan. Jika aplikasi GOJEK tidak pernah mengalami gangguan saat digunakan. Hal ini tentu saja menjadi poin positif tersendiri pada aplikasi GOJEK dimata masyarakat yang menggunakan aplikasi GOJEK tersebut.

Masyarakat yang menggunakan aplikasi GOJEK terlebih dahulu akan membandingkan dengan aplikasi transportasi *online* yang lain, dan masyarakat akan senantiasa memilih transportasi *online* yang dirasa memiliki aplikasi paling handal dan tidak mengalami gangguan. Bentuk dari keandalan yang diberikan aplikasi GOJEK yaitu tidak pernah *error* ketika digunakan, fitur menu berfungsi dengan baik, menu layanan lengkap, dan mengikuti perkembangan teknologi.

### **c. Kecepatan akses (*Response Time*)**

Kecepatan akses suatu aplikasi merupakan salah satu aspek penting pada kualitas aplikasi tersebut. Jika kecepatan akses aplikasi cepat, maka aplikasi tersebut memiliki kualitas yang baik. Menurut Jogiyanto (2007:131) kecepatan berkaitan dengan kelancaran penggunaan aplikasi, respon yang diberikan cepat dan tepat waktu sehingga pengguna tidak membutuhkan waktu yang lama untuk

menunggu. Kecepatan akses terutama pada aplikasi transportasi *online* merupakan hal yang sangat penting yang diperhatikan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Masyarakat yang hendak memesan transportasi *online* akan mempeertimbangkan kecepatan dalam melakukan pemesanan. Banyak dari masyarakat yang menggunakan transportasi *online* karena adanya urusan yang mendesak, oleh karena itulah masyarakat akan memilih aplikasi yang paling cepat digunakan.

Menurut Ahmad dan Pambudi (2014:4) kecepatan dalam aplikasi ditunjukkan dengan jika pengguna menggunakan aplikasi tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan respon dari *server* penyedia layanan. Seperti halnya pada aplikasi GOJEK, jika aplikasi GOJEK memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem aplikasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses aplikasi GOJEK dapat dilihat melalui respon yang diberikan oleh *server* aplikasi sangat cepat kepada pelanggan.

Banyak dari masyarakat yang memilih untuk menggunakan aplikasi GOJEK, karena pada aplikasi GOJEK tersebut respon dari *server* sangat cepat. Hal ini tentu saja sangat membantu aktivitas dari masyarakat yang mendesak. Adanya kecepatan akses tersebut akan menghemat waktu yang dimiliki oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi GOJEK, sehingga tidak akan mengalami keterlambatan jika hendak pergi ke suatu tempat. Adapun bentuk dari kecepatan akses pada aplikasi GOJEK yaitu kecepatan dalam menggunakan aplikasi, respon aplikasi saat digunakan, dan sistem jaringan untuk pemesanan cepat dan akurat

#### **d. Fleksibilitas (*Flexibility*)**

Fleksibilitas suatu aplikasi menunjukkan bahwa aplikasi yang dirancang tersebut memiliki kualitas yang baik. Menurut Rahmawati (2012:14) fleksibilitas merupakan kemampuan aplikasi untuk melakukan perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Fleksibilitas disini yaitu aplikasi harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan setiap saat. Seperti yang sudah diketahui bahwa kebutuhan dari masyarakat tidak selalu pada siang hari, bahkan ada masyarakat

yang membutuhkan sesuatu atau pergi ke suatu tempat pada malam hari. Oleh karena itulah masyarakat jika hendak memesan transportasi *online* senantiasa akan memilih yang dapat digunakan setiap saat tidak terbatas oleh waktu.

Menurut Jogiyanto (2007:131) fleksibilitas yaitu kemampuan aplikasi memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Artinya aplikasi disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan yaitu setiap pengguna dapat menggunakan kapanpun, dimanapun, tidak dibatasi oleh waktu. Begitu halnya pada aplikasi GOJEK, penggunaan aplikasi GOJEK tidak dibatasi oleh waktu. Para pelanggan dapat menggunakan aplikasi GOJEK tersebut pada pagi hari, siang, sore, bahkan malam hari. Selain itu, aplikasi GOJEK tersebut dapat digunakan setiap saat hanya dengan melakukan pemesanan dengan menggunakan *smartphone*.

Salah satu alasan masyarakat memilih menggunakan transportasi *online* adalah karena pada transportasi *online* dapat digunakan setiap saat. Oleh karena itulah masyarakat akan membandingkan antara transportasi *online* yang satu dengan yang lain dan memilih transportasi *online* yang dirasa paling menguntungkan yaitu yang paling dapat dilakukan akses setiap saat tanpa harus menunggu. Pelanggan akan merasa lebih puas menggunakan aplikasi GOJEK jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun bentuk dari fleksibilitas aplikasi GOJEK adalah kestabilan disemua perangkat, dapat digunakan kapan saja, dan informasi yang tersedia *up to date*

#### **e. Keamanan (*Security*)**

Aplikasi dapat dikatakan baik jika keamanan pada aplikasi terjamin. Keamanan aplikasi dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan oleh aplikasi. Menurut Casalo *et al* (dalam Ahmad dan Pambudi, 2014:5) Keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi dari pengguna aplikasi. Keamanan dalam menggunakan suatu aplikasi merupakan hal yang sangat penting. Dalam menggunakan suatu aplikasi, masyarakat akan senantiasa memilih yang paling aman. Hal ini dikarenakan ada beberapa keperluan

masyarakat yang terkadang tidak ingin orang lain mengetahuinya. Sehingga masyarakat akan memilih aplikasi yang paling aman untuk digunakan.

Menurut Mulyana (2016:28) keamanan aplikasi merupakan kemampuan dalam melakukan kontrol dan penjagaan atas transaksi data yang dilakukan. Bentuk keamanan yang ditunjukkan oleh aplikasi GOJEK dilihat dari akun setiap pelanggan yaitu pengguna aplikasi tersebut dilengkapi dengan *password* masing-masing sehingga kerahasiaan data dapat terjamin, serta adanya *history* atau riwayat transaksi yang tersimpan pada aplikasi. Adanya keamanan dalam menggunakan aplikasi GOJEK memberikan rasa aman kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa aman jika hendak bepergian maupun memesan sesuatu melalui aplikasi GOJEK. Adapun bentuk dari keamanan pada aplikasi GOJEK adalah terdapat fasilitas *login* dan *password*, kerahasiaan data terjamin, dan terdapat fitur rekam transaksi.

### 2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu pengguna aplikasi menjadi target bagi setiap pelaku bisnis, khususnya pada bisnis transportasi *online*. Kata ‘kepuasan’ atau ‘*satisfaction*’ berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*factio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2015:349). Menurut Oliver (dalam Irawan, 2014:3) kepuasan merupakan hasil penilaian dari pelanggan bahwa produk atau jasa yang telah digunakan dapat memenuhi kebutuhan. Hal yang sama diungkapkan oleh Engel *et al* (dalam Tjiptono 2015:24) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah melakukan penggunaan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak sesuai dengan harapan.

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi pihak GOJEK. Menurut Zeithaml *et. al* (dalam Yazid, 2017:75) kepuasan (*Satisfaction*) adalah respon pelanggan yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap jasa yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu dan pelanggan

betul-betul puas. Hal yang sama dikemukakan oleh Kotler & Keller (2011:33) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sebanding dengan harapannya. Seperti dijelaskan dalam definisi di atas kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja yang dirasakan sebanding dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang. Maka dari itu kepuasan pelanggan merupakan unsur utama dalam mempertahankan usaha bisnis PT. GOJEK Indonesia.

Guna mewujudkan kepuasan pelanggan pihak GOJEK akan berusaha memberikan fasilitas layanan yang beragam guna meningkatkan nilai pelayanan yang baik. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas suatu layanan aplikasi yang disediakan, maka layanan aplikasi tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui penggunaan berulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Tujuan dari bisnis yaitu untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Menurut Tjptono (2015:24) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan sebagai konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi penggunaan secara berulang-ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang tentunya pasti akan sangat berdampak positif bagi perusahaan penyedia layanan jasa. Menurut Alma (2015:231) adanya kepuasan akan terjadi penggunaan ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ukuran kepuasan pelanggan yaitu pengguna aplikasi GOJEK adalah sebagai berikut :

#### **a. Melakukan Penggunaan secara Berulang-ulang**

Pelanggan yang merasa puas dengan apa yang telah mereka rasakan setelah menggunakan jasa tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan jasa

kembali pada perusahaan yang sama di waktu yang akan datang. Sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2014:194) apabila pelanggan merasa puas, maka memungkinkan terjadinya penggunaan ulang pada jasa yang sama. Hal ini berlaku juga untuk pelanggan GOJEK yang merasa puas setelah menikmati layanan aplikasi GOJEK, tidak menutup kemungkinan mereka akan menggunakan jasa GOJEK kembali. Adanya keinginan untuk menggunakan aplikasi GOJEK secara berulang dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, sering ada promo, dan fitur layanan lengkap.

#### **b. Rekomendasi dari Mulut ke Mulut**

Pelanggan yang merasa puas tidak hanya melakukan penggunaan ulang, tetapi juga akan menginformasikan apa yang dirasakan pada saat menggunakan layanan jasa yang telah digunakan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2014:194) yang menyatakan pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap jasa yang diterima kepada orang lain. Hal serupa juga dikemukakan oleh Irawan (2014:9) yang menyatakan pelanggan yang puas adalah penyebar promosi dari mulut kemulut yang baik.

Rekomendasi dari mulut ke mulut biasanya dapat diterima berdasarkan saran dari orang-orang yang mereka percaya seperti teman atau keluarga. Pada penelitian ini yang dimaksud rekomendasi dari mulut ke mulut adalah kesediaan pelanggan untuk menginformasikan tentang keunggulan GOJEK yang disampaikan kepada orang lain sehingga orang lain tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Banyak dari masyarakat merekomendasikan aplikasi GOJEK kepada orang lain dikarenakan puas dengan kemudahan penggunaan, sesuai dengan harapan, dan sering ada promo yang menarik.

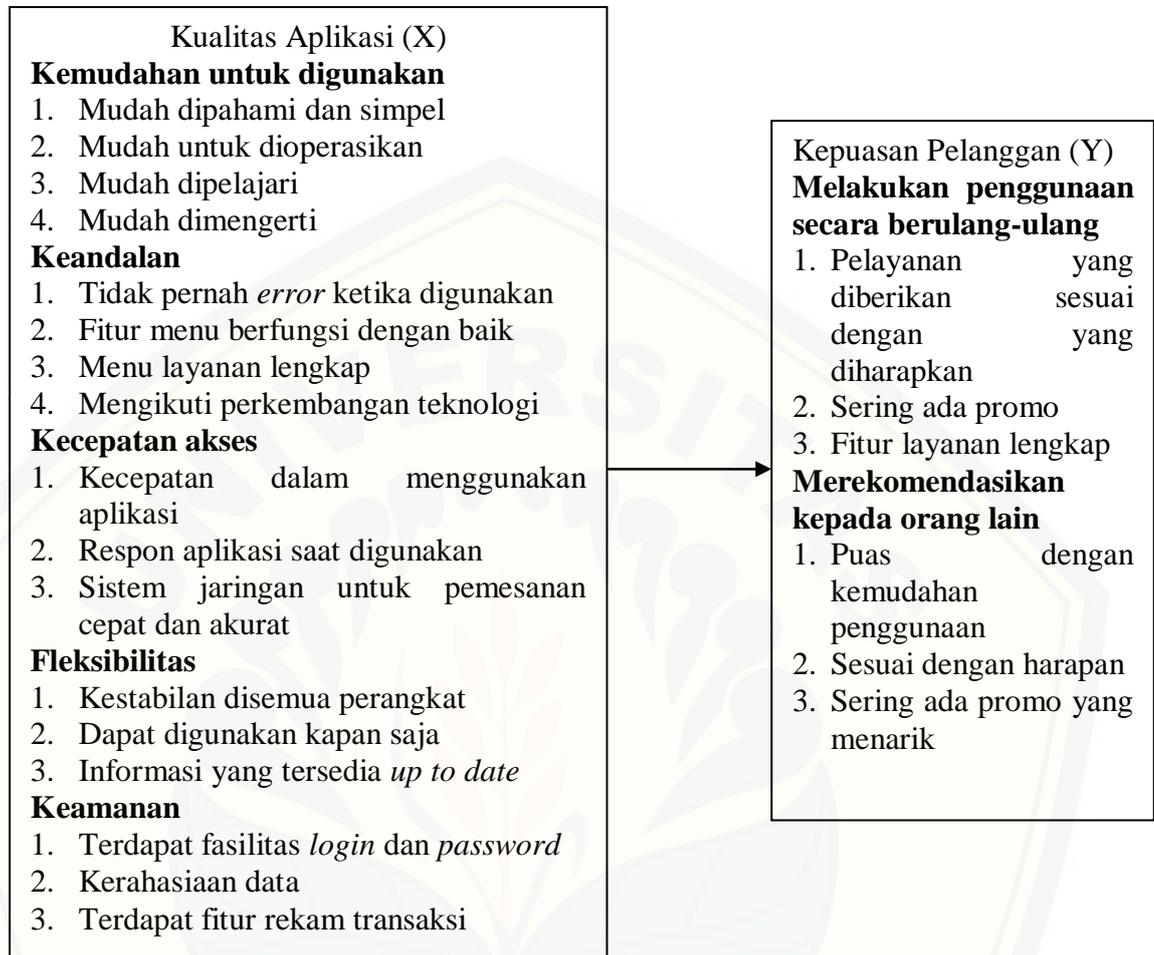
#### **2.4 Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas aplikasi merupakan karakteristik suatu aplikasi yang mencakup kemampuan untuk menunjang kebutuhan dari pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa dimudahkan dengan adanya aplikasi tersebut. Menurut Amijaya

(2010:14) kemudahahan yang diperoleh pelanggan setelah menggunakan suatu aplikasi akan berdampak pada semakin tinggi tingkat untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Jadi ketika aplikasi yang dirancang mampu mendukung kegiatan pelanggan dan pelanggan merasa dimudahkan maka akan timbul rasa puas tersendiri dari pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Jogiyanto (2007:23) kepuasan pelanggan merupakan respon positif dari pelanggan terhadap penggunaan dari suatu aplikasi. Seddon & Kiew (dalam Istianingsih dan Utami, 2009) berpendapat bahwa terdapat hubungan yang positif antara *system quality* dan *user satisfaction*. Apabila pengguna sistem aplikasi informasi merasakan bahwa kualitas aplikasi baik, maka mereka akan cenderung merasa puas menggunakan aplikasi tersebut. Semakin tinggi kualitas aplikasi yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas aplikasi yang dihasilkan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas yang baik akan mengakibatkan pelanggan merasa puas sedangkan kualitas yang buruk akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Begitu juga pada aplikasi GOJEK, agar mampu mencapai tingkat kepuasan pelanggan maka diperlukan pemahaman yang tinggi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan terutama akan kualitas aplikasi yang diinginkan oleh pelanggan.

## 2.5 Kerangka Berpikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

## 2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahasan metode penelitian yaitu berupa metode yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun metode penelitian yang akan dijelaskan pada bab ini meliputi rancangan penelitian, metode penentuan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengolahan data, uji instrument penelitian, dan metode analisis data.

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan suatu rancangan yang telah dibuat oleh peneliti agar dalam melakukan penelitian dapat dilakukan dengan benar sehingga hasil penelitian ini memberi manfaat bagi banyak pihak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasi karena untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna. Metode penentuan lokasi dalam penelitian ini adalah *Purposive Area* (penentuan lokasi bertujuan), sedangkan untuk metode yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian adalah *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

#### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini meliputi kualitas aplikasi (X), dan kepuasan pelanggan (Y). Adapun definisi operasional tersebut adalah:

##### 3.2.1 Kualitas Aplikasi (X)

Kualitas aplikasi dalam penelitian ini adalah ukuran kemampuan perangkat lunak dan kebijakan prosedur dari sistem aplikasi GOJEK yang dapat menyediakan informasi kebutuhan kepada para pelanggan ditunjukkan dengan:

- a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) artinya aplikasi GOJEK mudah digunakan yang mencakup mudah dipelajari, mudah dipahami, sederhana dan mudah dioperasikan

- b. Keandalan (*Reliability*) artinya ketahanan aplikasi GOJEK dari kerusakan atau kesalahan pada saat digunakan pelanggan.
- c. Kecepatan akses (*response time*) artinya kelancaran penggunaan aplikasi GOJEK, respon yang diberikan cepat dan tepat waktu sehingga pengguna tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu.
- d. Fleksibilitas (*Flexibility*) artinya aplikasi GOJEK disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan yaitu setiap pengguna dapat menggunakan kapanpun, dimanapun, tidak dibatasi oleh waktu.
- e. Keamanan (*Security*) artinya suatu kemampuan aplikasi GOJEK untuk melindungi data atau informasi dari pengguna aplikasi, dimana pengguna aplikasi GOJEK dilengkapi dengan *password* masing-masing sehingga kerahasiaan data dapat terjamin, serta adanya *history* atau riwayat transaksi yang tersimpan pada aplikasi.

Indikatornya meliputi:

### 3.2.2 Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini yaitu dalam penggunaan aplikasi GOJEK oleh para pelanggan. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan antara lain:

- a. Menggunakan ulang GOJEK.

Menggunakan ulang merupakan komitmen penggunaan yang dilakukan oleh pelanggan yang puas terhadap kualitas suatu jasa atau produk, dalam hal ini adalah kualitas aplikasi GOJEK. Pelanggan memiliki perencanaan untuk menggunakan GOJEK dalam membantu aktifitasnya sehari-hari.

- b. Merekomendasikan kepada orang lain tentang GOJEK.

Pelanggan GOJEK yang puas akan memiliki antusias yang tinggi untuk merekomendasikan kepada siapapun yang mereka kenal dan mengatakan seluruh kelebihan mengenai GOJEK ini.

### 3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dari penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive area*, yaitu lokasi penelitian yang ditentukan secara sengaja karena sesuai dengan tujuan penelitian. Lokasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Kota Jember, dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. Aplikasi GOJEK merupakan salah satu aplikasi transportasi *online* yang banyak digunakan oleh masyarakat di Kota Jember.
2. Banyak dari fitur pada aplikasi GOJEK yang sudah dapat digunakan di Kota Jember
3. Memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

### 3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel penelitian

#### 3.4.1 Penentuan Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan GOJEK yang berada di Kota Jember. Untuk jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya dan tidak terhingga.

#### 3.4.2 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga sampel dapat dikatakan sebagai bagian dari populasi dimana pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan yang ada (Sugiyono, 2017: 80). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui cocok dijadikan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85).

Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna GOJEK yang telah menggunakan jasa GOJEK minimal 1 kali.
2. Pengguna GOJEK yang berdomisili di Kota Jember.

Dalam penarikan jumlah sampel, diambil sampel sebanyak 60 responden dengan pertimbangan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti. Hal ini sesuai dengan teori Roscoe (dalam Sugiyono, 2017:91), menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.5.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif, sebab data yang diperoleh berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik penghitungan statistika.

#### **3.5.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pelanggan aplikasi GOJEK di Kota Jember dengan cara menyebarkan angket untuk diisi oleh responden. Kuesioner ini berisikan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas aplikasi dan kepuasan pelanggan yang harus dijawab oleh responden pada saat penelitian berlangsung.
- b. Data sekunder merupakan data tambahan untuk mendukung data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada responden tentang variabel penelitian pengaruh kualitas aplikasi dan kepuasan pelanggan GOJEK, dan laman resmi yang memuat artikel mengenai pengaruh kualitas aplikasi dan kepuasan pelanggan GOJEK.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang harus dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang obyektif. Dalam penelitian ini

metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode kuesioner dan wawancara.

### **3.6.1 Metode Kuesioner**

Metode kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawabannya. Metode kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu dengan memberikan sebuah angket kepada masing-masing responden di lokasi penelitian. kuesioner pada penelitian ini berisikan beberapa pertanyaan dan alternatif jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti sehingga responden hanya memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode ini digunakan untuk mendapatkan bagaimana tanggapan responden mengenai pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

### **3.6.2 Metode Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu metode untuk pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab atau dialog baik secara langsung maupun melalui saluran media tertentu antara pewawancara dengan yang diwawancarai sebagai sumber data. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang sudah disusun terlebih dahulu. Kegiatan wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan bertanya langsung kepada beberapa responden untuk mendapatkan informasi tentang hal yang berkaitan dengan variabel pengaruh kualitas aplikasi dan variabel kepuasan pelanggan. Metode wawancara ini dilakukan untuk memperoleh tambahan informasi berkaitan dengan kualitas aplikasi dan kepuasan pelanggan

## **3.7 Metode Pengolahan Data**

### **3.7.1 Editing**

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan dikarenakan adanya kemungkinan data yang masuk (*raw data*) atau data terkumpul itu tidak logis dan meragukan dengan tujuan untuk menghilangkan

kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi. Hal yang akan diteliti dalam editing ini adalah lengkapnya pengisian kuesioner, keterbatasan tulisan, kejelasan makna, konsistensi jawaban, dan relevansi jawaban.

### 3.7.2 Skoring

Pada tahap ini, peneliti memberi skor pada setiap alternatif jawaban yang telah disusun. Penelitian ini menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran yang akan mengukur nilai variabel dalam bentuk angka yang diekspresikan dalam suatu *continuum* mulai dari yang paling positif hingga yang paling negatif (Widoyoko, 2012:104). Penilaian diambil dari hasil angket tertutup ini diisi oleh enam puluh responden dengan menggunakan penentuan nilai sebagai berikut:

1. Jika responden memilih alternatif jawaban a, skor yang diberikan adalah 5,
2. Jika responden memilih alternatif jawaban b, skor yang diberikan adalah 4,
3. Jika responden memilih alternatif jawaban c, skor yang diberikan adalah 3,
4. Jika responden memilih alternatif jawaban d, skor yang diberikan adalah 2,
5. Jika responden memilih alternatif jawaban e, skor yang diberikan adalah 1.

### 3.7.3 Tabulasi

Tahap selanjutnya setelah melakukan skoring ialah melakukan tabulasi. Tabulasi adalah perhitungan frekuensi jawaban yang telah dipilih oleh responden terhadap pilihan pertanyaan yang diberikan kepada responden yang ditulis dalam tabel. Melalui proses tabulasi ini akan diperoleh nilai variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dari setiap responden. Berdasarkan tabulasi ini maka data-data kasar yang telah disiapkan tersebut kemudian dapat dilakukan kegiatan penganalisan.

## 3.8 Uji Instrumen Penelitian

### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan penelitian dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diharapkan serta dapat mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat yang menjadi inti kebenaran penelitian dari sebuah instrumen. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh

dari penyebaran kuesioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)} \sqrt{(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

(Sugiyono, 2017:228)

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variable X dan variabel Y

N : Jumlah Responden

$\Sigma x$  : jumlah total variabel X

$\Sigma y$  : Jumlah total variabel Y

$\Sigma xy$  : Total dari hasil kali variabel X dan Y

Dasar pengambilan dari uji validitas yaitu :

1. Jika  $r_{xy}$  hasil positif dan  $r_{xy}$  hasil  $> r_{tabel}$ , maka butir/variabel tersebut valid
2. Jika  $r_{xy}$  hasil negatif dan  $r_{xy}$  hasil  $< r_{tabel}$ , maka butir/variabel tersebut valid

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten jika pengukuran diulang dua kali atau lebih. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha* berdasarkan skala *likert*. Adapun rumus *Cronbach-Alpha* adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

(Priyatno, 2010:97)

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

r = koefisiensi rata-rata variabel

k = jumlah independen variabel dalam persamaan

1 = konstanta

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Alat ukur reliabel jika nilai *alpha* > angka kritis reliabel
2. Alat ukur tidak reliabel jika nilai *alpha* < angka kritis reliabel

Untuk tingkat reliabilitas instrument bisa dilihat dari  $r_{hitung}$  ( $r$  *alpha*) dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kriteria untuk  $r_{hitung}$  ( $r$  *alpha*)

$r_{hitung}$ ( $r$ <i>alpha</i> )	Kriteria
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup
0,200 – 0,339	Rendah
< 0,200	Sangat Rendah

Pada penelitian ini akan menggunakan *program SPSS versi 25.0 for windows* untuk memudahkan peneliti dalam melakukan uji validitas dan reliabilitas instrument.

### 3.9 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan metode yang digunakan dalam mengolah data hasil penelitian sehingga didapatkan suatu kesimpulan yang bisa di pertanggung jawabkan. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 3.9.1 Analisis Inferensial

Analisis inferensial adalah analisis untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan. Statistik inferensial sering juga disebut sebagai statistik induktif atau statistik probabilitas. Pengujian taraf signifikan didasarkan pada tabel yang sesuai teknik analisis agar lebih praktis. Pada penelitian ini akan digunakan uji F pada tabel F.

##### a. Persamaan Garis Regresi Sederhana

Persamaan ini untuk menggambarkan atau mencari persamaan garis regresi dari Pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas aplikasi terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Sebelum menghitung persamaan regresi perlu dilakukan uji linieritas dan uji keberartian. Bentuk persamaan analisis garis linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

(Sugiyono, 2017:261)

Keterangan :

- $\hat{Y}$  = kepuasan pelanggan  
 a = Konstanta  
 X = kualitas aplikasi  
 b = Koefisien regresi

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi diatas, maka harus diketahui koefisien a dan b yang bisa dicari dengan menggunakan rumus berikut:

$$a = \frac{\sum Y - b\sum X}{N}$$

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Supaya persamaan regresi sederhana yang diperoleh benar-benar dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau kriterium maka perlu adanya uji prasarat analisis regresi sederhana. Adapun syarat untuk menguji analisis regresi linier sederhana yaitu dengan menggunakan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah data yang terkumpul memenuhi persyaratan untuk dianalisis atau tidak. Uji asumsi klasik meliputi :

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati data normal. Cara untuk menganalisis suatu model regresi yang bebas normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, sehingga dapat diketahui apakah variabel independen pada model empiris yang diuji mengikuti distribusi normal. Uji normalitas model dapat dilakukan dengan melihat besaran *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- 1) Angka signifikan (sig.) > 0,05 maka data berdistribusi normal.
- 2) Angka signifikan (sig.) < 0,05 maka dapat berdistribusi tidak normal.

## 2. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan uji untuk melihat atau mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier (garis lurus). Tabel ANOVA digunakan untuk menilai linieritas dalam penelitian ini. Dikatakan nilai signifikan < 0,05 berarti data memenuhi asumsi linieritas akan tetapi jika signifikan > 0,05 berarti data tidak memenuhi asumsi linieritas.

### b. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan komponen variabel bebas (kualitas aplikasi) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna). Rumus analisis varian garis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$R_y = \sqrt{\frac{\alpha \sum XY}{\sum Y^2}}$$

(Sugiyono, 2017:228)

Keterangan :

$R_Y$  = koefisien korelasi antara variabel bebas (X) dengan variabel Terikat (Y)

$\alpha$  = bilangan koefisien prediktor (X)

$\sum XY$  = Total variabel X dengan variabel Y

$\sum Y^2$  = Total kuadrat variabel variabel Y

Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi bisa terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Kriteria
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

(Sugiyono, 2017:231)

### c. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel bebas (X) kualitas aplikasiterhadap variabel terikat (Y) kepuasan pelangganGOJEK di Kota Jember. Rumus yang akan digunakan adalah

$$F_{reg} = \frac{Ry^2(1)(N - M - 1)}{m(1 - Ry^2(1))}$$

(Sugiyono, 2017:235)

Keterangan :

$F_{reg}$  = garis regresi

$R_y$  = koefisien korelasi antara X dan Y

N = banyaknya responden

m = jumlah prediktor

1 = bilangan konstan

Berdasarkan hasil  $F_{reg}$  tersebut kemudian dikonsultasikan Ft 5% dengan menggunakan derajat kebebasan (db). Adapun rumus db adalah sebagai berikut :

$$db = \frac{m}{N - m - 1}$$

Kemudian hasil perhitungan  $F_{reg}$  tersebut dibandingkan dengan  $F_{tab}$ . Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $F_{reg} \geq F_{tab}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2) Jika  $F_{reg} < F_{tab}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Kesimpulannya :

1. Jika  $F$  hitung  $\geq F$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel  $X$  yaitu kualitas aplikasi terhadap variabel  $Y$  yaitu kepuasan pelanggan pada pengguna GOJEK.
2. Jika  $F$  hitung  $< F$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel  $X$  yaitu kualitas aplikasi terhadap variabel  $Y$  yaitu kepuasan pelanggan pada pengguna GOJEK.

#### d. Efektifitas Garis Regresi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X$ ) kualitas aplikasi terhadap variabel terikat ( $Y$ ) kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R^2(1) \times 100\% = \dots \%$$

(Hadi, 2004:85)

#### e. *Standart error of estimates*

*Standart error of estimates* digunakan untuk mengukur variabel nilai  $Y$  actual dari garis regresinya. Adapun rumus yang digunakan yaitu :

$$S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n - 2}}$$

(Hadi, 2004:45)

Keterangan :

$Y = y$  actual

$Y_r = y$  prediksi

$n =$  Jumlah

Untuk mempermudah mengolah dan menganalisis data yang diperoleh maka peneliti menggunakan program *SPSS versi 25.0 for windows*.

## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai tindak lanjut penelitian yang telah dilakukan, data-data yang diperoleh dalam penelitian perlu dianalisis dan dibahas sehingga dapat membuahkan hasil penelitian yang menjelaskan hal-hal yang ingin dijelaskan. Beberapa hal yang berkaitan dengan hasil penelitian ini akan disajikan lebih lanjut dalam pembahasan dibawah ini.

### 4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti telah mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

#### 4.1.1 Data Pendukung

##### a. Gambaran Umum Aplikasi GOJEK

GOJEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Pendiri GOJEK adalah seorang pemuda asli Indonesia. GOJEK didirikan tahun 2010. Awalnya hanya melayani lewat panggilan telepon saja, seperti pada panggilan pada taxi. Tetapi makin kesini GOJEK semakin berkembang dan pada awal 2015 kemarin meluncurkan aplikasi *android* GOJEK. Hal ini tentu lebih memudahkan para pengguna, karena melihat sekarang *smartphone* menjadi gaya hidup bagi masyarakat, khususnya masyarakat perkotaan.

Pendiri GOJEK bernama Michaelanglo Maron dan Nadiem Makarin. Mereka mendirikan sebuah perusahaan yang diberi nama PT GOJEK Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Mereka melihat ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi dengan adanya aplikasi ini diharapkan para *driver* mendapatkan pelanggan lebih efisien dan cepat. GOJEK telah bermitra dengan sekitar 200.000 pengemudi ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi

dan pesan antar makanan. Aplikasi *mobile* GOJEK berfokus pada layanan yang meliputi:

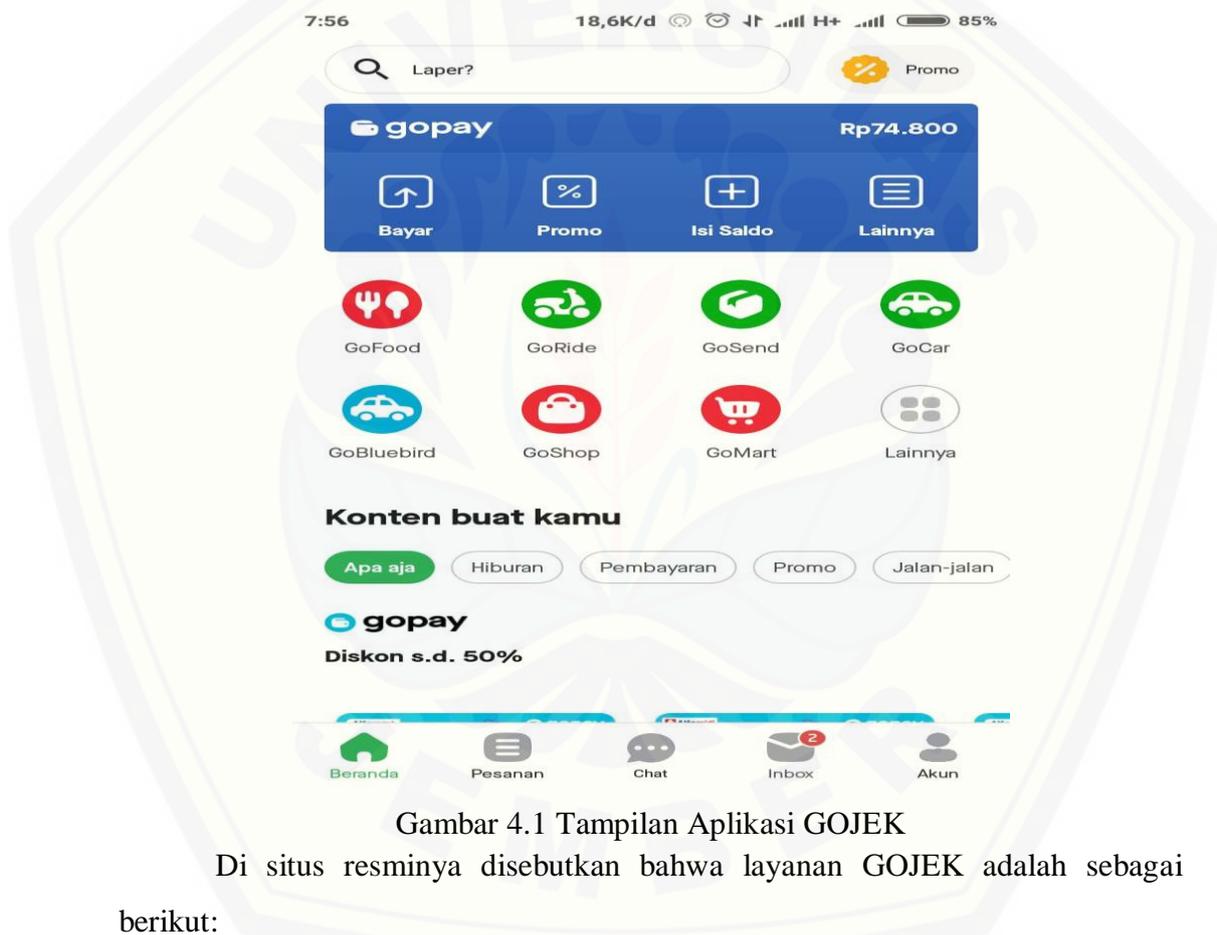
- a. GoSend, layanan transportasi barang (Tersedia di Indonesia, Thailand dan Vietnam).
- b. GoRide, layanan transportasi penumpang dengan sepeda motor (Tersedia di Indonesia, Thailand dan Vietnam).
- c. GoFood, layanan pemesanan makanan (Tersedia di Indonesia dan Thailand).
- d. GoBox, layanan pengantaran barang berukuran besar.
- e. GoClean, layanan membersihkan rumah.
- f. GoGlam, layanan kecantikan.
- g. GoMassage, layanan pijatan.
- h. GoTix, layanan pemesanan tiket.
- i. GoCar, layanan transportasi penumpang dengan mobil (Tersedia di Indonesia dan Singapura).
- j. GoAuto, layanan montir.
- k. GoMed, layanan pembelian obat.
- l. GoPulsa, layanan isi pulsa elektronik.
- m. GoShop, layanan belanja barang.
- n. GoBills, layanan berbagai pembayaran.
- o. GoPay, layanan pembayaran digital.
- p. GoMart, layanan belanja kebutuhan sehari-hari.
- q. GoBluebird, layanan transportasi dengan taksi reguler Blue Bird Group (kerjasama).

Aplikasi *mobile* GOJEK sangat bergantung pada di mana kota atau lokasi kita berada untuk menggunakan layanan tersebut. Contoh di Ibu Kota Jakarta terdapat layanan Go-Clean, Go-Glam, Go-Busway, dan Go-Massage. Layanan tersebut tidak dapat digunakan bila kita berada pada lokasi di Jember. Layanan tersebut hanya dapat digunakan untuk wilayah Jakarta. Pada halaman utama aplikasi GOJEK terlihat berbagai macam menu yang mudah dipahami dan dilengkapi dengan gambar (Sumber: <https://markey.id/bisnis/gojek-indonesia>).

Berikut menu pada halaman utama yaitu:

- a. Beranda.
- b. Pesanan.
- c. Chat.
- d. *Inbox*.
- e. Akun.

Berikut merupakan tampilan dari aplikasi GOJEK



Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi GOJEK

Di situs resminya disebutkan bahwa layanan GOJEK adalah sebagai berikut:

- a. Jasa kurir (*90 minute delivery anywhere in the city*),
- b. Jasa transportasi (*transparent pricing, free shower cap and masker*),
- c. Jasa *delivery* makanan (*delivering your favorite food under 60 minutes in Jabodetabek*),

- d. Jasa belanja dengan nominal di bawah 1 juta rupiah (*shop for food, ticket, medicine, anything under Rp 1.000.000. We'll pay for it first*).  
(Sumber: <https://carisinyal.com/cara-menggunakan-aplikasi-gojek/>)

#### **b. Visi dan Misi GOJEKIndonesia**

Adapun visi dan misi GOJEK Indonesia sebagai berikut:

##### **1. Visi GOJEK Indonesia**

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia ke depannya.

##### **2. Misi GOJEK Indonesia**

PT. GOJEK Indonesia merupakan perusahaan startup asli Indonesia dengan misi sosial. PT. GOJEK Indonesia ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar. Untuk dapat mewujudkannya, PT. GOJEK Indonesia memiliki misi sebagai berikut:

- a) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- b) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- c) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- d) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- e) Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online. (Sumber: <https://markey.id/bisnis/gojek-indonesia>)

#### **4.1.2 Data Utama**

##### **a. Gambaran Umum Responden**

Responden dalam penelitian ini sebanyak 60 responden yaitu pelanggan GOJEK yang berada di Kota Jember. Gambaran umum responden dalam penelitian ini yaitu meliputi usia dan jenis kelamin konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini.

### 1. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa pengklasifikasian responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	17 – 26 Tahun	35	58,33%
2.	27 – 36 Tahun	16	26,67%
3.	37 – 47 Tahun	9	15%
Jumlah		60	100 %

Sumber : Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 60 responden yaitu pelanggan GOJEK yang berada di Kota Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas berusia 17 – 26 tahun yaitu sebanyak 35 responden atau sebesar 58,33%. Hal ini dikarenakan pelanggan GOJEK yang berada di Kota Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas adalah masyarakat yang tidak memiliki kendaraan sendiri, akan tetapi sering bepergian untuk berbagai keperluan.

### 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa pengklasifikasian responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	50	83,33%
2	Laki-Laki	10	16,67%
Jumlah		60	100 %

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 60 responden yaitu pelanggan GOJEK yang berada di Kota Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 50 responden atau sebesar 83,33%. Hal ini dikarenakan selain para responden perempuan tersebut ada yang tidak memiliki kendaraan pribadi, mereka merasa nyaman menggunakan GOJEK.

### 4.1.3 Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas Penelitian

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran angket. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson Correlation)*. Suatu data dikatakan valid apabila:

1. Memiliki koefisien korelasi (dalam *pearson correlation*)  $> 0,254$ .
2. Memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$

Hasil uji validitas terhadap data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Aplikasi (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig.	Kesimpulan
1.	X <sub>1.1</sub>	0,676	0,000	Valid
2.	X <sub>1.2</sub>	0,656	0,000	Valid
3.	X <sub>1.3</sub>	0,709	0,000	Valid
4.	X <sub>1.4</sub>	0,618	0,000	Valid
5.	X <sub>1.5</sub>	0,569	0,000	Valid
6.	X <sub>1.6</sub>	0,479	0,000	Valid
7.	X <sub>1.7</sub>	0,641	0,000	Valid
8.	X <sub>1.8</sub>	0,715	0,000	Valid
9.	X <sub>1.9</sub>	0,600	0,000	Valid
10.	X <sub>1.10</sub>	0,618	0,000	Valid
11.	X <sub>1.11</sub>	0,676	0,000	Valid
12.	X <sub>1.12</sub>	0,539	0,000	Valid
13.	X <sub>1.13</sub>	0,600	0,000	Valid
14.	X <sub>1.14</sub>	0,676	0,000	Valid
15.	X <sub>1.15</sub>	0,627	0,000	Valid
16.	X <sub>1.16</sub>	0,676	0,000	Valid
17.	X <sub>1.17</sub>	0,551	0,000	Valid
18.	Y <sub>1.1</sub>	0,865	0,000	Valid
19.	Y <sub>1.2</sub>	0,646	0,000	Valid
20.	Y <sub>1.3</sub>	0,540	0,000	Valid
21.	Y <sub>1.4</sub>	0,722	0,000	Valid
22.	Y <sub>1.5</sub>	0,537	0,000	Valid
23.	Y <sub>1.6</sub>	0,905	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa semua pengujian terhadap variabel X yaitu variabel kualitas aplikasi dan variabel Y yaitu kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi  $< 0,05$ , dengan demikian semua

butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya sebagai data penelitian ini.

### b. Uji Reliabilitas Penelitian

Reliabilitas instrument menggambarkan pada kemantapan dan keajegan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila alat ukur atau instrument tersebut selalu memberikan hasil yang sama meskipun digunakan berkali-kali baik oleh peneliti yang sama maupun peneliti yang berbeda. Instrument yang reliabel akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya. Hasil uji reliabilitas terhadap data penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
1.	X	0,893	Reliabel
2.	Y	0,809	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas dari butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan menggunakan rumus *standart Item Alpha*. Setelah diperoleh nilai ( $\alpha$ ), selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas pada tabel  $\alpha$ , yaitu tabel Kriteria untuk  $r_{hitung}$  ( $r\ alpha$ ) seperti terlihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Kriteria untuk  $r_{hitung}$  ( $r\ alpha$ )

$r_{hitung}$ ( $r\ alpha$ )	Kriteria
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup
0,200 – 0,339	Rendah
< 0,200	Sangat Rendah

Berdasarkan uji reliabilitas di atas, suatu instrumen atau angket dari variabel kualitas aplikasi (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) terbukti reliabel, dikarenakan nilai kualitas aplikasi (X) sebesar 0,893 dan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,809 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini membuktikan hasil penelitian cukup dapat dipercaya dan sesuai

dengan kenyataannya, dan hasilnya tetap sama meskipun angket disebarakan sebanyak dua kali kepada responden.

#### 4.1.4 Analisis Data

##### a. Syarat analisis Garis Regresi Sederhana

##### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas Data dilakukan untuk mengetahui kenormalan distribusi data yang diperoleh. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov* test dengan menetapkan derajat keyakinan sebesar 5%. Kriteria pengujian dilakukan dengan melihat nilai kolmogorov-smirnov test adalah sebagai berikut:

- a) jika signifikansi  $> 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal,
- b) jika signifikansi  $< 0,05$ , maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.6 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Aplikasi	Kepuasan Pelanggan
N		60	60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	76,8667	26,2000
	Std. Deviation	6,87039	3,31816
Most Extreme Differences	Absolute	,118	,126
	Positive	,118	,126
	Negative	-,108	-,117
Test Statistic		,118	,126
Asymp. Sig. (2-tailed)		,096 <sup>c</sup>	,079 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari hasil analisis uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel X terhadap variabel Y lebih besar dari 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal.

##### 2. Uji Linearitas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel X dan Y bersifat linier atau tidak. Tabel ANOVA digunakan untuk menilai linieritas dalam penelitian ini variabel X dan Y dari nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi

tabel ANOVA  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hubungan bersifat linier.

Adapun hasil uji linieritas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Aplikasi	Between Groups (Combined)	576,367	20	28,818	15,347	,000
	Linearity	550,868	1	550,868	293,362	,000
	Deviation from Linearity	25,499	19	1,342	,715	,782
Within Groups		73,233	39	1,878		
Total		649,600	59			

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi tabel ANOVA sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti dalam penelitian ini yakni kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember memiliki hubungan yang linier secara signifikan.

### 3. Analisis Inferensial

Analisis Inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

#### a) Analisis Garis Regresi Sederhana

Analisis garis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas aplikasi (X) terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember (Y). Pada penelitian ini, dilakukan analisis garis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS 25.0 for windows. Hasil analisis garis regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,986	1,908		-4,186	,000
	Kualitas Aplikasi	,445	,025	,921	17,989	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel tersebut, maka persamaan garis regresi sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -7,986 + 0,445X + e_i$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta = -7,986. Hal ini menunjukkan apabila kualitas aplikasi dan  $e_i$  nilainya konstan (nol), maka kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember sebesar -7,986.
- 2) Nilai koefisien  $b = 0,445$ , berarti bahwa apabila kualitas aplikasi (X) mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember (Y) sebesar 0,445.

## 2) Analisis Varian Garis Regresi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau untuk mengetahui tingkat keeratan komponen kualitas aplikasi (X) terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember (Y). Adapun besarnya varian garis regresi antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Analisis Varian Garis Regresi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,921 <sup>a</sup>	,848	,845	1,30471

a. Predictors: (Constant), Kualitas Aplikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,921 berarti bahwa kualitas aplikasi (X) memiliki hubungan yang nyata/signifikan dengan kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember (Y). Tingkat hubungan tersebut dapat dikategorikan sebagai hubungan yang sangat kuat. Tabel yang menunjukkan interpretasi terhadap koefisien korelasi bisa terlihat sebagai berikut yang digunakan sebagai interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Tabel 4.10 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interprestasi Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2011 : 184

### 3) Uji F

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS 25.0 *for windows*, diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil SPSS Untuk Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	550,868	1	550,868	323,606	,000 <sup>b</sup>
	Residual	98,732	58	1,702		
	Total	649,600	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Aplikasi

Sumber: Data Primer (2020), diolah

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa besarnya  $F_{hitung} = 323,606 > F_{tabel} = 4,007$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

### 4) Efektifitas Garis Regresi ( $R^2$ )

Efektifitas garis regresi digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Hasil SPSS 25.0 *for windows* diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R_{square}$ ) sebesar 0,848.

$$R_{square} \times 100\% = 0,848 \times 100\% = 84,8\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember sebesar 84,8%. sedangkan sisanya yaitu 15,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 5) *Standart Error of Estimate*

*Standart Error of Estimate* digunakan untuk mengukur variasi nilai Y aktual dari garis regresinya sehingga akan diketahui tingkat representatif garis regresinya. Hasil pengolahan data bagian model *Summary* menunjukkan bahwa nilai *Standart Error Of Estimate* dalam analisis garis linier sederhana sebesar 1,30471. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi nilai Y actual dari garis regresinya adalah sebesar 1,30471 atau lebih kecil dari 4,0. Besarnya *Standart Error Of Estimate* sebesar 1,30471 menunjukkan besarnya penyimpangan variabel kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember terhadap garis regresinya.

Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember tidak hanya dipengaruhi kualitas aplikasi saja, namun juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Hipotesis yang menyatakan bahwa diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember menunjukkan bahwa hipotesis tersebut diterima atau mempunyai pengaruh positif. Hal ini artinya hipotesis tersebut terjawab, dimana untuk pengaruh kualitas aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember sebesar 84,8%. Berdasarkan hasil penelitian uji F, dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Nilai  $F_{hitung} = 323,606 > F_{tabel} = 4,007$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ , maka keputusan yang diambil adalah hipotesis diterima (Sumber: Lampiran Hasil analisis data).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memunculkan beberapa fitur-fitur menarik yang ditawarkan oleh para perancang sistem aplikasi, khususnya dibidang transportasi *online*. Setiap aplikasi pasti memiliki tampilan serta cara pengoperasian tersendiri sehingga antara aplikasi satu dan yang lainnya memiliki kualitas yang berbeda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa GOJEK memasuki wilayah Kabupaten Jember pada Juli 2017. Belum adanya kendaraan umum yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, menjadi penyebab ojek *online* berkembang pesat di Jember pada waktu itu. Adanya kualitas aplikasi GOJEK yang dirasa mudah dipahami dan tidak lambat, menyebabkan GOJEK menjadi salah satu kendaraan online yang paling digemari oleh masyarakat di Kota Jember.

Kualitas aplikasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna yaitu pelanggan GOJEK. Keterlibatan pengguna dalam sistem informasi menjadi tolak ukur untuk mengetahui respon mereka terhadap sistem informasi tersebut. Begitu juga dengan aplikasi GOJEK dapat dilihat kualitasnya melalui penilaian dari pengguna. Aplikasi dapat dikatakan berkualitas jika aplikasi tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pelanggan, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kemudahan penggunaan mencakup mudah dipelajari, mudah dipahami, sederhana dan mudah dioperasikan. Sistem informasi aplikasi GOJEK dapat dikatakan berkualitas jika dirancang untuk kemudahan penggunaannya. Seperti halnya sebuah teknologi informasi yang menjajikan kemudahan untuk digunakan. Sistem aplikasi GOJEK tersebut harus memiliki tampilan yang sederhana, desain aplikasi yang secara fungsional mudah dipahami dan dioperasikan. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden yaitu pelanggan GOJEK di Kota Jember dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab aplikasi GOJEK sangat mudah dipahami dan simple dalam penggunaannya, aplikasi GOJEK sangat mudah untuk dioperasikan, aplikasi GOJEK sangat mudah dipelajari, dan informasi aplikasi yang digunakan oleh pelanggan sangat mudah dimengerti.

Aplikasi GOJEK juga memiliki ketahanan sehingga tidak pernah mengalami kerusakan dan kesalahan. Menurut Jogiyanto (2007:131) keandalan

aplikasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan agar tidak diragukan oleh pelanggan yaitu pengguna aplikasi GOJEK tersebut. Aplikasi yang berkualitas merupakan aplikasi yang bisa diandalkan. Jika aplikasi tersebut dapat diandalkan maka aplikasi layak untuk digunakan. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden yaitu pelanggan GOJEK di Kota Jember dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab aplikasi tidak pernah *error* ketika digunakan kapanpun, semua fitur menu aplikasi GOJEK berfungsi dengan baik, menu layanan pada aplikasi GOJEK lebih lengkap, dan aplikasi GOJEK dapat dengan mudah mengikuti perkembangan teknologi sesuai kebutuhan pelanggan.

Salah satu hal yang sangat memudahkan pelanggan dalam penggunaan aplikasi GOJEK yaitu sangat cepat diakses, sehingga hal ini sangat menguntungkan pelanggan ketika melakukan aktivitas di luar rumah. Jika aplikasi GOJEK memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem aplikasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses aplikasi GOJEK dapat dilihat melalui respon yang diberikan oleh *server* aplikasi sangat cepat. Dari hasil angket dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab bahwa sistem *loading* pada aplikasi tidak membutuhkan waktu yang lama, respon yang diberikan aplikasi saat digunakan sangat membantu dan memudahkan, dan sistem jaringan yang digunakan GOJEK untuk memesan sangat cepat dan akurat.

Pelanggan akan merasa lebih puas menggunakan aplikasi GOJEK jika sistem tersebut dapat digunakan kapan saja dan dimana saja dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil angket dapat diketahui bahwa sebagian responden dalam penelitian ini menjawab bahwa aplikasi GOJEK dapat digunakan pada semua *smartphone*, operasional GOJEK tidak dibatasi waktu dan tempat, dan informasi yang disediakan aplikasi GOJEK *up to date* dengan waktu saat diakses pengguna. Untuk indikator yang terakhir adalah keamanan (*security*).

Selain itu, salah satu hal yang membuat para pelanggan merasa puas ketika menggunakan aplikasi GOJEK karena kerahasiaan terjamin. Menurut Mulyana (2016:28) keamanan aplikasi merupakan kemampuan dalam melakukan kontrol dan penjagaan atas transaksi data yang dilakukan. Bentuk keamanan yang

ditunjukkan oleh aplikasi GOJEK dilihat dari akun setiap pelanggan dilengkapi dengan *password* masing-masing sehingga kerahasiaan data dapat terjamin. Dari hasil angket dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa nyaman menggunakan karena aplikasi dilengkapi dengan *password* sehingga data pengguna terjaga keamanannya, aplikasi GOJEK sangat menjaga kerahasiaan dari akun yang terdaftar sehingga nyaman saat bertransaksi, dan aplikasi GOJEK memiliki fitur rekam transaksi.

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pelanggan GOJEK di Kota Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“Saya lebih memilih aplikasi GOJEK daripada aplikasi transportasi online yang lain karena menurut saya fitur aplikasi GOJEK yang mudah dipahami, aplikasinya tidak lemot, fast respon, pilihan layanan yang banyak, banyak promo, dan harga lebih murah membuat saya lebih memilih app GOJEK daripada app transportasi online yang lain”* (WL, 21<sup>Th</sup>).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kualitas aplikasi GOJEK sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itulah pelanggan merasa puas dengan menggunakan aplikasi GOJEK tersebut. Adapun bentuk kepuasan yang dirasakan pelanggan GOJEK yaitu melakukan penggunaan berulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang merasa puas dengan apa yang telah mereka rasakan setelah menggunakan jasa tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan jasa kembali pada perusahaan yang sama di waktu yang akan datang. Hal ini berlaku juga untuk pelanggan GOJEK yang merasa puas setelah menikmati layanan aplikasi GOJEK, tidak menutup kemungkinan mereka akan menggunakan jasa GOJEK kembali. Berdasarkan hasil angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab bahwa layanan yang diberikan GOJEK sesuai dengan apa yang di harapkan sehingga ingin menggunakan layanan GOJEK kembali, sering adanya promo pada aplikasi GOJEK membuat saya melakukan penggunaan kembali, dan banyaknya fitur layanan pada aplikasi GOJEK membuat saya sering menggunakan aplikasi GOJEK tersebut.

Selanjutnya yaitu bentuk rasa puas yang dirasakan oleh responden setelah menggunakan aplikasi GOJEK yaitu merekomendasikan kepada orang lain. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pelanggan GOJEK di Kota Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“saya sangat sering gofood dengan teman kantor, dan selalu merekomendasikan menggunakan GOJEK, karena di GOJEK kita bisa menilai driver dan restoran dengan bintang berbeda, tidak seperti apl lainnya ya yang bintangnya itu jadi satu. Dan menurut saya itu berpengaruh karena kami bisa menilai jelek restoran ketika memang mengecewakan tanpa merugikan driver. Dan juga di GOJEK harganya lebih murah” (RN, 22<sup>Th</sup>).*

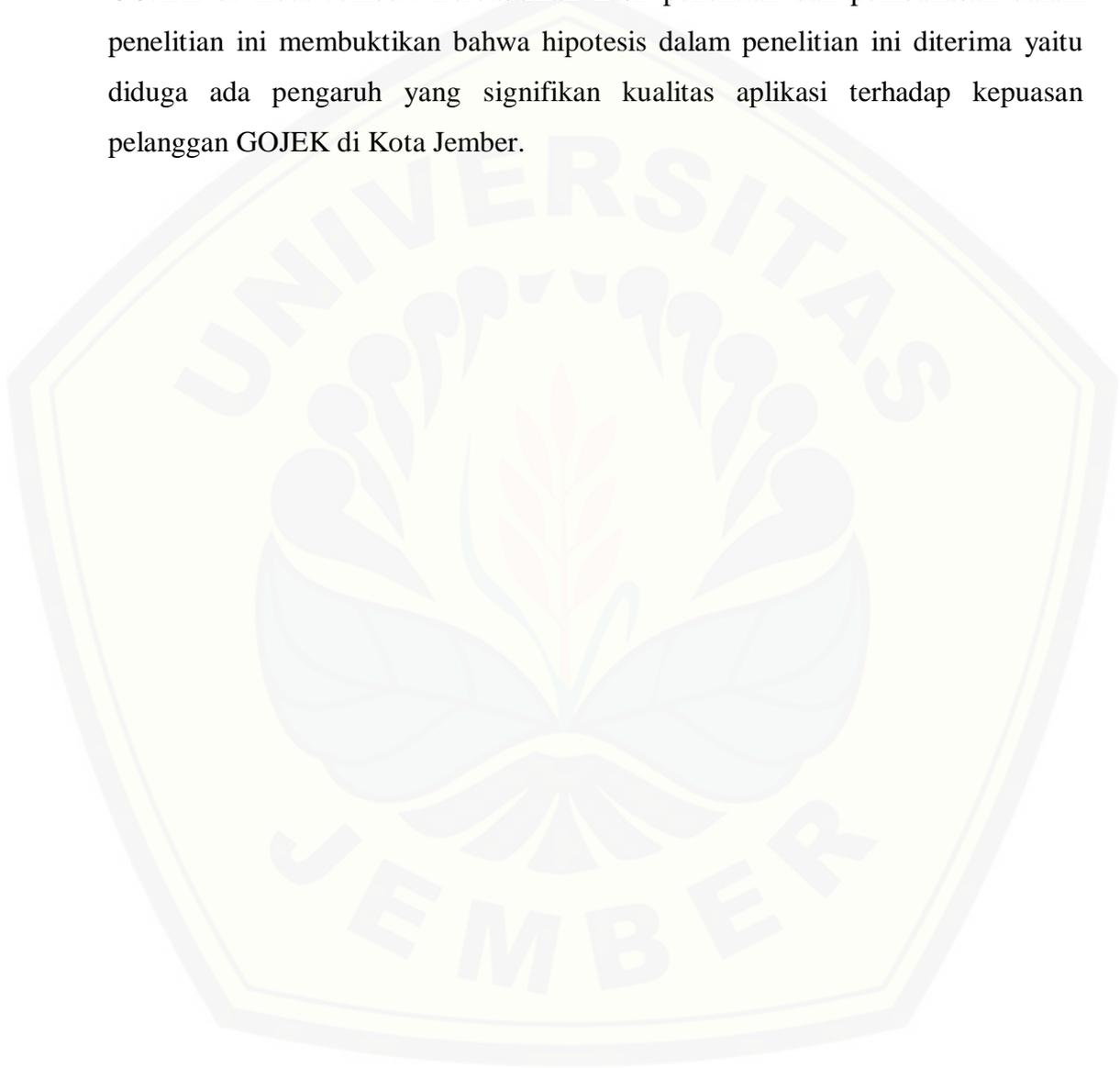
Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa responden yang merasa puas dengan kualitas aplikasi GOJEK senantiasa akan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini dikarenakan para responden tersebut beranggapan bahwa orang lain juga layak untuk menikmati aplikasi GOJEK yang dirasa sangat memuaskan. Rekomendasi dari mulut ke mulut biasanya dapat diterima berdasarkan saran dari orang-orang yang mereka percaya seperti teman atau keluarga. Pada penelitian ini yang dimaksud rekomendasi dari mulut ke mulut adalah kesediaan pelanggan untuk menginformasikan tentang keunggulan GOJEK yang disampaikan kepada orang lain sehingga orang lain tertarik untuk menggunakan jasa tersebut.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2014;194) yang menyatakan pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap jasa yang diterima kepada orang lain. Berdasarkan hasil angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab merasa puas dengan kemudahan menggunakan transportasi online lewat aplikasi GOJEK sehingga dapat direkomendasikan jasa tersebut kepada teman atau keluarga.

Jadi, kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas aplikasi yang dihasilkan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas yang baik akan mengakibatkan pelanggan merasa puas sedangkan kualitas yang buruk akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Begitu juga pada aplikasi GOJEK, agar mampu mencapai tingkat kepuasan pelanggan maka diperlukan pemahaman yang

tinggi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan terutama akan kualitas aplikasi yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas aplikasimerupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.



## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember yaitu sebesar 84,8%. Sedangkan sisanya yaitu 15,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dari penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi pihak GOJEK, sebaiknya lebih meningkatkan aplikasi dalam kecepatan merespon terutama pada jenis pelayanan *gosend*, *goride*, dan *gofood* yang banyak digunakan oleh masyarakat di Kota Jember.
- b. Bagi masyarakat, hendaknya terus menggunakan aplikasi GOJEK sebagai sarana transportasi dalam melakukan aktivitas sehari-hari.
- c. Bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan variabel bebas lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti harga, pelayanan *driver*, dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alma, B. 2015. *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Amijaya. 2010. *Kemudahan Menggunakan Teknologi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hadi, S. 2009. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Irawan, H. 2014. *10 Prinsip Kepuasan Pengguna*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Istianingsih. dan Utami. 2009. *Kepuasan Penggunaan Sistem*. Palembang: Simposium.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kotler, P. dan Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1. Alih Bahasa: Hendra Teguh dan Rony A. Rusli. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Ladjamuddin, A.B. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, D. 2016. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Dioma.
- Pressman, R. 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi.
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahmawati, E. 2012. *Analisa Perancangan Sistem*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia.

Sakti, A. 2013. *Manajemen Teknologi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. F. 2015. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widodo. 2016. *Manajemen Sistem Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.

Widoyoko, S. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yazid. 2017. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)* Yogyakarta : Ekonosia.

### **Skripsi**

Mu'izz, R. R. F. 2016. *Kualitas Aplikasi Mobile GOJEK di Kalangan Masyarakat Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Teofilus. dan R. Trisya. 2016. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris : Aplikasi GOJEK)*. Skripsi. Jakarta: Universitas Ciputra.

Widodo, A. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*. Skripsi. Semarang: UNTAG.

### **Jurnal**

Ahmad., dan B. S. Pambudi. 2014. *Persepsi Kemudahan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet*. *Jurnal Manajemen Teknologi*. 8(1): 34-35.

Chen, C.W. 2010. *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling Systems – An Empirical Study*. *Journal Information & Management*. 47(5- 6): 308-315.

DeLone, W.H., dan E. McLean. 2003. The DeLone and McLane of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*. 19(4): 9-30.

Santouridis, I. 2012. Using E-S-QUAL to Measure Internet Service Quality of e-Commerce Web Sites in Greece. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 4(1): 86 – 98.

Somers, T.M., K. Nelson, dan J. Karimi. 2003. Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain. *Decision Sciences*. 34 (3): 595-621.

### **Internet**

*Trans Online Watch*. 2017. Dianggap Paling Efisien, Ojek *Online* di Jember Berkembang Pesat. <https://www.google.com/amp/www.transonlinewatch.com/dianggap-paling-efisien-ojek-online-di-jember-berkembang-pesat/amp?espv=1>. [Diakses pada 9 September 2019].

**LAMPIRAN**



## Lampiran A. Matrik Penelitian

Judul	Rumusan masalah	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember	Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi (kemudahan untuk digunakan, keandalan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan) terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember	Kualitas aplikasi (X)  Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kemudahan untuk digunakan ( <i>Ease of use</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Kecepatan akses ( <i>Respon time</i> ) 4. Fleksibilitas ( <i>Flexibility</i> ) 5. Keamanan sistem ( <i>Security</i> )  Melakukan penggunaan ulang Merekomendasikan kepada orang lain	Responden sebanyak 60 orang yaitu pelanggan GOJEK	Jenis Penelitian : Kuantitatif Metode penentuan lokasi adalah metode <i>purposive area</i> . Metode penentuan jumlah responden menggunakan <i>accidental sampling</i> . Metode Pengumpulan Data : Kuesioner dan Wawancara Metode Pengolahan Data : Editing, Skoring, dan Tabulasi Uji Instrumen : Uji Validitas dan reliabilitas data Metode Analisis data - Regresi Linier sederhana $Y = a + bX$  - Analisis varian regresi	Ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi (kemudahan untuk digunakan, keandalan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan) terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

					$R_y = \sqrt{\frac{a\sum XY}{\sum Y^2}}$ <p>-Uji F</p> $F_{reg} = \frac{R_y^2 (N - m - 1)}{m (1 - R_y^2)}$ <p>-Efektifitas garis regresi</p> $R_y^2(1) \times 100\% = \dots \%$	
--	--	--	--	--	---	--

**Lampiran B.****PEDOMAN PENGUMPULAN DATA**

## 1. Metode Angket

Data yang Ingin Diperoleh	Sumber Data
Kualitas aplikasi GOJEK dan kepuasan pelanggan	Pelanggan GOJEK di Kota Jember

## 2. Metode Wawancara

Data yang Ingin Diperoleh	Sumber Data
Menggunakan aplikasi GOJEK Berkaitan dengan kualitas aplikasi dan kepuasan pelanggan	Responden yaitu pelanggan GOJEK di Kota Jember

**Lampiran C.****KUESIONER PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri.

Responden

di

TEMPAT

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang Berjudul “Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember” yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan Studi Program S1 fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Jember.

Untuk itu saya mohon bantuan saudara/saudari untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan benar. Peneliti berjanji akan menjaga kerahasiaan jawaban saudara dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan ketersediaanya peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Intan Lestari

NIM. 150210301095

**LEMBAR KUESIONER**

No. Responden :

**I. Identitas Responden**

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Berapa kali menggunakan layanan aplikasi GOJEK:

**II. Petunjuk Pengisian**

Untuk menjawab semua pertanyaan dibawah ini, mohon anda memberikan jawaban sejujurnya dengan cara berikut :

- a. Mohon tulislah identitas diri anda
- b. Mohon berilah jawaban dari setiap pertanyaan dengan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia
- c. Mohon berikan jawaban sesuai dengan keadaan yang ada agar penelitian ini mendapatkan data yang valid.
- d. Pilihan jawaban terdiri dari
  - Jawaban a, skor yang diberikan adalah 5,
  - Jawaban b, skor yang diberikan adalah 4,
  - Jawaban c, skor yang diberikan adalah 3,
  - Jawaban d, skor yang diberikan adalah 2,
  - Jawaban e, skor yang diberikan adalah 1.

**DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER****1. Kualitas Aplikasi (X)****A. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)**

- 1) Bagaimana penggunaan aplikasi GOJEK dalam memenuhi kebutuhan anda?
  - a. Sangat mudah dipahami dan sangat sederhana dalam penggunaannya karena tinggal download aplikasi dan langsung bisa digunakan
  - b. Mudah dipahami dan sederhana dalam penggunaannya karena sudah ada keterangan secara lengkap mengenai penggunaan aplikasi GOJEK
  - c. Cukup mudah dipahami dan cukup sederhana dalam penggunaannya, akan tetapi terkadang agak lama ketika pertama masuk ke aplikasi GOJEK
  - d. Kurang mudah dipahami dan kurang sederhana dalam penggunaannya, karena setelah klik aplikasi GOJEK saya sering lupa langkah selanjutnya
  - e. Sulit dipahami dan rumit dalam penggunaannya, karena harus melalui beberapa langkah
  
- 2) Bagaimana tentang sistem tata cara pengoperasian aplikasi GOJEK?
  - a. Sangat mudah dioperasikan, klik aplikasi GOJEK lalu masuk menggunakan akun pribadi, kemudian aplikasi GOJEK sudah dapat digunakan.
  - b. Mudah dioperasikan, walaupun terkadang masih agak bingung ketika memilih layanan fitur aplikasi.
  - c. Cukup mudah dioperasikan, walaupun terkadang mengalami kesulitan pada saat memasukan lokasi yang dituju.
  - d. Kurang mudah dioperasikan, karena pada saat memilih fitur layanan sering bingung.
  - e. Sulit dioperasikan, karena sering gagal ketika masuk aplikasi GOJEK
  
- 3) Bagaimana cara mempelajari sistem aplikasi GOJEK?
  - a. Sangat mudah dipelajari, karena langkah-langkah penggunaan aplikasi GOJEK sangat sederhana sehingga sangat mudah dipelajari.

- b. Mudah dipelajari, karena sudah ada panduan pada keterangan pada aplikasi GOJEK ketika mengakses.
- c. Cukup mudah dipelajari, walaupun terkadang mengalami kesulitan pada saat melakukan pemesanan karena agak lambat.
- d. Agak susah dipelajari, karena langkah melakukan pemesanan pada aplikasi GOJEK cukup panjang
- e. Sangat susah dipelajari, karena banyak fitur pada aplikasi GOJEK tersebut sehingga sering bingung

4) Bagaimana informasi yang ada pada sistem aplikasi GOJEK?

- a. Informasi aplikasi yang ada pada sistem aplikasi GOJEK sangat mudah dimengerti, karena informasi yang diberikan sangat lengkap tetapi dikemas dalam bentuk sederhana
- b. Informasi aplikasi yang ada pada sistem aplikasi GOJEK mudah dimengerti, karena informasi yang diberikan lengkap.
- c. Informasi aplikasi yang ada pada sistem aplikasi GOJEK cukup mudah dimengerti, karena informasi yang diberikan cukup lengkap.
- d. Informasi aplikasi yang ada pada sistem aplikasi GOJEK kurang mudah dimengerti, karena informasi yang diberikan kurang lengkap.
- e. Informasi aplikasi yang ada pada sistem aplikasi GOJEK sulit dimengerti, karena informasi yang diberikan tidak lengkap.

**B. Keandalan (*reliability*)**

1) Bagaimana tingkat kelancaran dalam penggunaan aplikasi GOJEK?

- a. Sangat lancar dan tidak pernah *error* ketika digunakan
- b. Lancar ketika digunakan, dan tidak pernah *error* walaupun terkadang respon yang diberikan agak lambat.
- c. Cukup lancar dalam penggunaannya walaupun pernah *error* yaitu agak lambat ketika digunakan, dan respon yang diberikan juga pernah lambat.
- d. Kurang lancar dan sering *error* ketika digunakan, apalagi ketika memilih jenis fitur pelayanan.

e. Tidak lancar dan selalu *error* ketika digunakan, apalagi respon yang diberikan juga sangat lambat.

2) Bagaimana tentang fitur menu dalam aplikasi GOJEK?

a. Berfungsi sangat baik, cepat, dan tidak pernah mengalami kesalahan dalam fitur menu yang disajikan

b. Berfungsi baik, dan cepat ketika digunakan.

c. Berfungsi cukup baik, walaupun terkadang ada beberapa fitur menu yang kurang cepat ketika digunakan.

d. Berfungsi kurang baik, karena sangat lambat dalam penggunaan fitur menu dalam aplikasi GOJEK tersebut

e. Sering tidak berfungsi, karena dalam memilih fitur menu dalam aplikasi GOJEK sering gagal

3) Bagaimana tentang menu dalam aplikasi GOJEK?

a. Sangat lengkap, karena semua layanan tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat

b. Lengkap, karena menu layanan pada aplikasi GOJEK sangat banyak

c. Cukup lengkap, walaupun ada salah satu layanan yang tidak tersedia di daerah tertentu

d. Kurang lengkap, karena ada beberapa layanan aplikasi yang tidak tersedia

d. Tidak lengkap, karena hanya sedikit layanan aplikasi saja yang tersedia

4) Bagaimana perkembangan teknologi pada aplikasi GOJEK?

a. Sangat mudah mengikuti perkembangan teknologi sesuai dengan kebutuhan pelanggan karena selalu *up to date*

b. Mudah mengikuti perkembangan teknologi sesuai dengan kebutuhan pelanggan

c. Cukup mudah mengikuti perkembangan teknologi, walaupun terkadang kurang *up to date*

- d. Kurang dapat mengikuti perkembangan teknologi, karena ada beberapa fitur pelayanan yang susah digunakan pada daerah terpencil.
- e. Tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi, karena banyak dari beberapa fitur pelayanan yang tidak dapat digunakan di daerah tertentu.

### **C. Kecepatan Akses (*response time*)**

1) Bagaimana sistem *loading* pada aplikasi GOJEK?

- a. Sangat cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam penggunaannya.
- b. Cepat, walaupun hanya pada daerah perkotaan saja.
- c. Cukup cepat, karena pada daerah terpencil *loadingnya* tidak terlalu cepat
- d. Kurang cepat, karena sering mengalami gangguan
- e. Lambat, karena selalu mengalami gangguan dan sangat lambat ketika digunakan.

2) Bagaimana respon dari aplikasi GOJEK saat digunakan?

- a. Sangat cepat, sangat membantu, dan sangat memudahkan dalam penggunaan aplikasi GOJEK
- b. Cepat, dan memudahkan pelanggan dalam menggunakan aplikasi GOJEK.
- c. Cukup cepat respon yang diberikan walaupun terkadang kurang dapat membantu ketika pelanggan mengalami kesulitan dalam penggunaan fitur layanan.
- d. Kurang cepat respon yang diberikan, serta kurang dapat membantu pelanggan.
- e. Respon yang diberikan sangat lambat, dan bertele-tele sehingga tidak dapat membantu pelanggan.

3) Bagaimana sistem jaringan pada saat penggunaan aplikasi GOJEK?

- a. Sangat cepat dan sangat akurat ketika digunakan, dan tidak pernah mengalami gangguan
- b. Cepat dan akurat ketika digunakan, walaupun pada daerah tertentu sedikit lemah sistem jaringannya.

- c. Cukup cepat dan cukup akurat ketika digunakan, karena terkadang mengalami gangguan pada sistem jaringan
- d. Kurang cepat dan kurang akurat ketika digunakan, karena sering mengalami gangguan pada jaringan
- e. Sangat lambat bahkan selalu mengalami gangguan dan tidak akurat

#### **D. Fleksibilitas (*Flexibility*)**

- 1) Bagaimana dalam penggunaan aplikasi GOJEK berkaitan dengan media penggunaannya?
  - a. Sangat mudah, karena aplikasi GOJEK dapat digunakan pada semua *smartphone*
  - b. Mudah, karena aplikasi GOJEK dapat digunakan pada *smartphone* tertentu
  - c. Cukup mudah, karena terkadang pernah mengalami gangguan jika menggunakan *smartphone* tertentu
  - d. Sedikit sulit, karena sering mengalami gangguan mengalami gangguan jika menggunakan *smartphone* tertentu
  - e. Sangat sulit, karena selalu gan gangguan waktu digunakn dengan menggunakan *smartphone*
- 2) Bagaimana pengoperasian aplikasi GOJEK berkaitan dengan waktu dan tempat?
  - a. Sangat fleksibel, karena dapat dioperasikan dimana saja tidak dibatasi waktu dan tempat
  - b. Fleksibel, akan tetapi jika dioperasi pada malam hari terkadang sedikit lambat.
  - c. Cukup fleksibel, karena terkadang agak lambat dioperasikan pada daerah tertentu/pedesaan
  - d. kurang fleksibel, karena pada daerah tertentu sering mengalami kesulitan ketika dioperasikan pada malam hari
  - e. Tidak fleksibel, karena pada daerah tertentu hanya dapat dioperasikan pada waktu siang hari saja.

- 3) Bagaimana tentang informasi yang disediakan oleh aplikasi GOJEK?
- Sangat lengkap dan sangat *up to date* dengan waktu ketika diakses oleh pelanggan
  - Lengkap dan *up to date*, walaupun pernah beberapa kali
  - Cukup lengkap, akan tetapi terkadang informasi yang diberikan kurang *up to date* dengan waktu ketika digunakan oleh pelanggan
  - Kurang lengkap dan kurang *up to date*, karena informasi yang diberikan sering informasi yang lama
  - Tidak lengkap dan tidak *up to date*, karena informasi yang diberikan selalu informasi yang lama

#### **E. Keamanan (*Security*)**

- 1) Bagaimanakah sistem keamanan pada aplikasi GOJEK?
- Sangat terjamin, karena terdapat fasilitas *login* dan *password* sehingga data pengguna terjamin keamanannya.
  - Terjamin, karena terdapat *password* pada aplikasinya.
  - Cukup terjamin, walaupun terkadang mengalami gangguan pada sistem keamanan aplikasi GOJEK
  - Kurang terjamin, karena fasilitas login yang lama dan sering gagal pada saat mengganti *password*
  - Tidak terjamin karena *password* dapat dengan mudah dibuka oleh orang lain.
- 2) Bagaimanakah tentang kerahasiaan akun saat menggunakan aplikasi GOJEK?
- Sangat aman, karena sangat menjaga kerahasiaan dari akun yang terdaftar sehingga nyaman saat bertransaksi.
  - Aman, karena orang lain tidak dapat mengakses akun pada aplikasi GOJEK.
  - Cukup aman, karena pernah mengalami gangguan sistem keamanan pada aplikasi GOJEK
  - Kurang aman, karena akun yang terdaftar terkadang dapat diakses oleh orang lain
  - Tidak aman, karena akun yang sudah terdaftar dapat dibuka orang lain

- 3) Bagaimanakah keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan aplikasi GOJEK?
- Sangat aman, karena pada aplikasi GOJEK terdapat fitur rekam transaksi sehingga terjamin keamanannya
  - Aman, karena terdapat fitur rekam transaksi sehingga terjamin keamanannya, akan tetapi agak lambat dalam melihat fitur rekam transaksi.
  - Cukup aman, karena sering mengalami gangguan pada saat melihat fitur rekam transaksi
  - Kurang aman, karena terkadang rekam transaksi pada aplikasi GOJEK tidak dapat dilihat
  - Tidak aman, karena orang lain dapat melihat transaksi yang dilakukan

## **2. Kepuasan Pelanggan (Y)**

### **A. Melakukan Pembelian Ulang Jasa**

- 1) Bagaimanakah dengan layanan yang diberikan pada aplikasi GOJEK?
- Sangat memuaskan karena layanan yang diberikan GOJEK sangat cepat sesuai dengan apa yang di harapkan sehingga ingin menggunakan layanan GOJEK kembali
  - Memuaskan, layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga saya ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi.
  - Cukup memuaskan, karena layanan yang diberikan terkadang kurang sesuai dengan yang diharapkan, jadi terkadang saja saya ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi
  - Kurang memuaskan, karena sering mengalami gangguan, jadi saya sedikit malas ingin menggunakan aplikasi GOJEK
  - Tidak memuaskan, karena layanan yang diberikan lambat, sering mengalami gangguan, mahal, sehingga saya tidak ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi.

- 2) Bagaimana bentuk promosi yang ada pada aplikasi GOJEK?
- Sangat memuaskan, karena sering sekali ada promosi seperti potongan harga, sehingga saya berkeinginan untuk menggunakan aplikasi GOJEK lagi.
  - Memuaskan, karena terkadang ada promosi aplikasi walaupun tidak sering sehingga membuat saya tetap ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi.
  - Cukup memuaskan, karena terkadang tidak dapat menikmati promosi yang diberikan dikarenakan gagal mengakses.
  - Kurang memuaskan, karena jarang sekali ada promosi pada aplikasi GOJEK
  - Tidak memuaskan, karena tidak pernah ada promosi sehingga saya tidak ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi.
- 3) Bagaimana fitur layanan pada aplikasi GOJEK?
- Sangat lengkap, sehingga saya sangat puas dan ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi
  - Lengkap, akan tetapi ada beberapa fitur yang terkadang agak lambat diakses, tetapi saya tetap ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi
  - Cukup lengkap, akan tetapi pada daerah tertentu agak lambat diakses, sehingga hanya di daerah perkotaan saja saya sering menggunakan aplikasi GOJEK
  - Kurang lengkap, karena sering mengalami gangguan pada fitur sehingga terkadang saya malas menggunakan aplikasi GOJEK
  - Tidak lengkap, sehingga saya tidak ingin menggunakan aplikasi GOJEK lagi.

## **B. Merekomendasikan Kepada Orang Lain**

- 1) Bagaimana menurut anda setelah menggunakan aplikasi GOJEK tersebut?
- Sangat puas dengan kemudahan menggunakan transportasi *online* lewat aplikasi GOJEK sehingga dapat direkomendasikan jasa tersebut kepada teman atau keluarga.
  - Puas, sehingga saya merekomendasikan kepada keluarga saja
  - Cukup puas, sehingga saya terkadang merekomendasikan kepada teman atau saudara.

- d. Kurang puas, sehingga saya jarang merekomendasikan kepada teman atau keluarga.
- e. Tidak puas, sehingga saya tidak merekomendasikan kepada teman maupun keluarga

2) Bagaimanakah tentang layanan aplikasi pada aplikasi GOJEK?

- a. Sangat puas, layanan aplikasi GOJEK sesuai dengan harapan sehingga layak untuk direkomendasikan kepada teman atau keluarga.
- b. Puas, pada saat tertentu saja saya selalu merekomendasikan kepada teman atau keluarga seperti ketika ada promo.
- c. Cukup puas, walau terkadang lambat dalam mengakses, sehingga terkadang saya merekomendasikan kepada teman saja.
- d. Kurang puas, sehingga saya jarang merekomendasikan kepada orang lain.
- e. Tidak puas, sehingga tidak layak untuk direkomendasikan kepada teman maupun keluarga

3) Bagaimanakah upaya anda dalam merekomendasikan kepada orang lain?

- a. Saya selalu ceritakan secara langsung kepada orang lain dan *mengshare* di media sosial.
- b. Saya hanya menceritakan kepada orang lain dan keluarga saja.
- c. Saya hanya *mengshare* pada grup pertemanan di media sosial saja.
- d. Saya jarang merekomendasikan kepada orang lain, karena saya kurang puas dengan layanan aplikasi GOJEK
- e. saya tidak pernah merekomendasikan kepada teman maupun keluarga karena layanan aplikasi GOJEK yang tidak memuaskan.

**Lampiran D.****PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara ditujukan kepada pelanggan aplikasi GOJEK di Kota Jember.

Beberapa pertanyaan yang akan diajukan :

**A. Informasi mengenai responden**

1. Siapa nama anda ?
2. Berapa umur anda ?
3. Berapa kali anda menggunakan jasa GOJEK ?

**B. Informasi mengenai kualitas produk dan kepuasan konsumen**

1. Mengapa anda memilih aplikasi GOJEK daripada aplikasi transportasi *online* yang lain?
2. Bagaimana kualitas aplikasi yang diberikan perusahaan GOJEK menurut anda ?
3. Apakah kualitas yang ditawarkan sudah sesuai dengan apa yang dirasakan oleh anda sebagai pengguna aplikasi GOJEK ?
4. Apakah anda nyaman dalam penggunaan aplikasi GOJEK?
5. Menurut anda aplikasi GOJEK memiliki fitur-fitur yang lengkap untuk membantu anda dalam kegiatan sehari-hari ?
6. Menurut anda apakah desain fitur aplikasi GOJEK secara fungsional mudah dipahami dan mudah dioperasikan?
7. Apakah step by step antar muka tidak membingungkan?
8. Apakah sistem aplikasi GOJEK tidak pernah eror walaupun pada siang hari atau trafik tinggi?
9. Apakah tidak dibutuhkan waktu yang lama untuk melihat hasil tampilan penelusuran?
10. Menurut anda apakah aplikasi GOJEK stabil dan jarang mengalami eror dengan tiba-tiba?
11. Apakah anda pernah merekomendasikan aplikasi GOJEK ke teman atau keluarga anda ?

**Lampiran E.****TRANSKRIP WAWANCARA  
(RESPONDEN 1)**

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden penelitian, yaitu pelanggan GOJEK yang berada di Kota Jember sebagai berikut:

Peneliti : Selamat siang mbak, maaf mengganggu waktunya.....

Responden : Iya mbak, ada yang bisa saya bantu?

Peneliti : Begini mbak, saya ingin menanyakan kepada mbak mengenai beberapa hal berkaitan dengan kualitas aplikasi GOJEK.

Responden : Iya mbak....

Peneliti : Siapa nama mbak?

Responden : Rini

Peneliti : Berapa umur anda ?

Responden : 22 Tahun

Peneliti : Berapa kali anda menggunakan jasa GOJEK ?

Responden : Lumayan sering mbak lebih dari 10 kali

Peneliti : Mengapa anda memilih aplikasi GOJEK daripada aplikasi transportasi online yang lain?

Responden : Karena menurut saya app GOJEK lebih gampang untuk dipahami, banyak promo, harga lebih murah dan tidak terlalu berat app nya jadi ga lemot.

Peneliti : Bagaimana kualitas aplikasi yang diberikan perusahaan GOJEK menurut anda ?

Responden : Aplikasinya berkualitas, banyak pilihan fitur yang lengkap dan gampang nemuin fitur yang dicari

Peneliti : Apakah kualitas yang ditawarkan sudah sesuai dengan apa yang dirasakan oleh anda sebagai pengguna aplikasi GOJEK ?

Responden : Sesuai mbak

Peneliti : Apakah anda nyaman dalam penggunaan aplikasi GOJEK?

Responden : Sejauh ini saya merasa sangat nyaman

- Peneliti : Menurut anda aplikasi GOJEK memiliki fitur-fitur yang lengkap untuk membantu anda dalam kegiatan sehari-hari ?
- Responden : Menurut saya sudah cukup lengkap dan dapat membantu kegiatan sehari-hari saya
- Peneliti : Menurut anda apakah desain fitur aplikasi GOJEK secara fungsional mudah dipahami dan mudah dioperasikan?
- Responden : Iya, tampilannya sudah baik dan sangat mudah dipahami
- Peneliti : Apakah tampilan fitur-fitur dalam aplikasi GOJEK tidak membingungkan?
- Responden : Tidak, tampilan yang ditawarkan sangat memberikan kemudahan pada pengguna
- Peneliti : Apakah sistem aplikasi GOJEK tidak pernah eror walaupun pada siang hari atau trafik tinggi?
- Responden : Saya tidak pernah merasakan app GOJEK error mbak
- Peneliti : Apakah tidak dibutuhkan waktu yang lama untuk melihat hasil tampilan penelusuran?
- Responden : Tidak, cepat menurut yang saya alami
- Peneliti : Menurut anda apakah aplikasi GOJEK stabil dan jarang mengalami eror dengan tiba-tiba?
- Responden : Iya mbak
- Peneliti : Apakah anda pernah merekomendasikan aplikasi GOJEK ke teman atau keluarga anda ?
- Responden : Pernah, saya sangat sering gofood dengan teman kantor, dan selalu merekomendasikan menggunakan GOJEK, karena di GOJEK kita bisa menilai *driver* dan restoran dengan bintang berbeda, tidak seperti apl lainnya ya yang bintangnya itu jadi satu. Dan menurut saya itu berpengaruh karena kami bisa menilai jelek restoran ketika memang mengecewakan tanpa merugikan *driver*. Dan juga di GOJEK harganya lebih murah.
- Peneliti : Saya rasa sudah cukup banyak informasi yang sudah saya peroleh mbak, terimakasih atas waktu dan informasinya mbak...
- Responden : Sama-sama mbak.....

**TRANSKRIP WAWANCARA**  
**(RESPONDEN 2)**

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden penelitian, yaitu pelanggan GOJEK yang berada di Kota Jember sebagai berikut:

Peneliti : Selamat siang mbak, maaf mengganggu waktunya.....

Responden : Iya mbak, ada yang bisa saya bantu?

Peneliti : Begini mbak, saya ingin menanyakan kepada mbak mengenai beberapa hal berkaitan dengan kualitas aplikasi GOJEK.

Responden : Iya mbak....

Peneliti : Siapa nama mbak?

Responden : Wulan

Peneliti : Berapa umur anda ?

Responden : 21 Tahun

Peneliti : Berapa kali anda menggunakan jasa GOJEK ?

Responden : Sering mbak, sekitar 15 kali mbak, eh lebih kayaknya.

Peneliti : Mengapa anda memilih aplikasi GOJEK daripada aplikasi transportasi online yang lain?

Responden : Saya lebih memilih aplikasi GOJEK daripada aplikasi transportasi online yang lain karena menurut saya fitur aplikasi GOJEK yang mudah dipahami, aplikasinya tidak lemot, fast respon, pilihan layanan yang banyak, banyak promo, dan harga lebih murah membuat saya lebih memilih app GOJEK daripada app transportasi *online* yang lain.

Peneliti : Bagaimana kualitas aplikasi yang diberikan perusahaan GOJEK menurut anda ?

Responden : Menurut saya kualitas aplikasinya sudah baik, dan sesuai standart

Peneliti : Apakah kualitas yang ditawarkan sudah sesuai dengan apa yang dirasakan oleh anda sebagai pengguna aplikasi GOJEK ?

Responden : Sesuai mbak

Peneliti : Apakah anda nyaman dalam penggunaan aplikasi GOJEK?

Responden : Sejauh ini saya merasa sangat nyaman

- Peneliti : Menurut anda aplikasi GOJEK memiliki fitur-fitur yang lengkap untuk membantu anda dalam kegiatan sehari-hari ?
- Responden : Menurut saya sudah cukup lengkap dan dapat membantu kegiatan sehari-harisaya.
- Peneliti : Menurut anda apakah desain fitur aplikasi GOJEK secara fungsional mudah dipahami dan mudah dioperasikan?
- Responden : Iya, tampilannya sudah baik dan sangat mudah dipahami
- Peneliti : Apakah tampilan fitur-fitur dalam aplikasi GOJEK tidak membingungkan?
- Responden : Tidak, Karen asaya dapat dengan mudah memahami fitur pada aplikasi tersebut
- Peneliti : Apakah sistem aplikasi GOJEK tidak pernah *error* walaupun pada siang hari atau trafik tinggi?
- Responden : Menurut saya selama ini menggunakan GOJEK tidak pernah *error*, karena kualitasnya juga sudah di uji coba, jadi sudah tidak diragukan lagi kualitasnya
- Peneliti : Apakah tidak dibutuhkan waktu yang lama untuk melihat hasil tampilan penelusuran?
- Responden : Tidak, dari aplikasi GOJEK sendiri tidak pernah *slow respon*
- Peneliti : Menurut anda apakah aplikasi GOJEK stabil dan jarang mengalami eror dengan tiba-tiba?
- Responden : Stabil menurut saya
- Peneliti : Apakah anda pernah merekomendasikan aplikasi GOJEK ke teman atau keluarga anda ?
- Responden : Pernah mbak, bahkan sering mbak karena menurut saya fitur aplikasi GOJEK lengkap, pelayanan baik, aplikasinya juga ga lemot, jadi saya sering merekomendasikan GOJEK.
- Peneliti : Saya rasa sudah cukup banyak informasi yang sudah saya peroleh mbak, terimakasih atas waktu dan informasinya mbak...
- Responden : Sama-sama mbak.....



No. Resp	Nomor Butir Angket																	
	Kualitas Aplikasi (X)																	Jumlah
<b>15</b>	4	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	<b>68</b>
<b>16</b>	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	<b>77</b>
<b>17</b>	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	<b>74</b>
<b>18</b>	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	1	4	5	4	5	4	<b>66</b>
<b>19</b>	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	<b>74</b>
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	<b>73</b>
<b>21</b>	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	<b>71</b>
<b>22</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>83</b>
<b>23</b>	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	<b>72</b>
<b>24</b>	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	<b>79</b>
<b>25</b>	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	<b>68</b>
<b>26</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>66</b>
<b>27</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>28</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>82</b>
<b>29</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>82</b>
<b>30</b>	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	<b>62</b>

No. Resp	Nomor Butir Angket																	
	Kualitas Aplikasi (X)																	Jumlah
<b>31</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	<b>79</b>
<b>32</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>84</b>
<b>33</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	<b>78</b>
<b>34</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>35</b>	5	5	2	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>78</b>
<b>36</b>	4	4	2	3	3	5	4	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	<b>61</b>
<b>37</b>	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	<b>77</b>
<b>38</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>83</b>
<b>39</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>40</b>	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>78</b>
<b>41</b>	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	<b>78</b>
<b>42</b>	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	<b>77</b>
<b>43</b>	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	<b>80</b>
<b>44</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>45</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>46</b>	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	2	4	4	<b>67</b>

No. Resp	Nomor Butir Angket																	
	Kualitas Aplikasi (X)																	Jumlah
<b>47</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>48</b>	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	<b>68</b>
<b>49</b>	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	<b>62</b>
<b>50</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>51</b>	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	<b>80</b>
<b>52</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>84</b>
<b>53</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>84</b>
<b>54</b>	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	<b>76</b>
<b>55</b>	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	<b>78</b>
<b>56</b>	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	<b>74</b>
<b>57</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
<b>58</b>	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	<b>80</b>
<b>59</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>84</b>
<b>60</b>	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>83</b>
<b>Jumlah</b>	<b>278</b>	<b>274</b>	<b>251</b>	<b>272</b>	<b>269</b>	<b>270</b>	<b>275</b>	<b>253</b>	<b>274</b>	<b>272</b>	<b>278</b>	<b>267</b>	<b>274</b>	<b>278</b>	<b>271</b>	<b>278</b>	<b>278</b>	<b>4612</b>

**HASIL ANGKET KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI KOTA JEMBER (Y)**

<b>No. Resp</b>	<b>Nomor Butir Angket</b>						<b>Jumlah</b>
	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>						
<b>1</b>	4	5	4	5	5	4	<b>27</b>
<b>2</b>	4	4	4	4	5	3	<b>24</b>
<b>3</b>	5	2	5	5	4	2	<b>23</b>
<b>4</b>	4	5	4	5	4	4	<b>26</b>
<b>5</b>	4	5	5	3	4	4	<b>25</b>
<b>6</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
<b>7</b>	2	4	5	2	4	2	<b>19</b>
<b>8</b>	4	4	5	4	5	3	<b>25</b>
<b>9</b>	2	4	4	4	4	2	<b>20</b>
<b>10</b>	4	4	4	4	5	4	<b>25</b>
<b>11</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
<b>12</b>	4	5	5	5	4	4	<b>27</b>
<b>13</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
<b>14</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
<b>15</b>	3	5	4	5	4	3	<b>24</b>

No. Resp	Nomor Butir Angket						Jumlah
	Kepuasan Pelanggan (Y)						
<b>16</b>	4	5	5	5	4	5	<b>28</b>
<b>17</b>	4	5	4	3	5	4	<b>25</b>
<b>18</b>	2	4	5	1	4	2	<b>18</b>
<b>19</b>	4	5	4	4	4	4	<b>25</b>
<b>20</b>	3	4	4	5	5	4	<b>25</b>
<b>21</b>	4	3	4	4	5	3	<b>23</b>
<b>22</b>	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
<b>23</b>	4	4	5	4	5	4	<b>26</b>
<b>24</b>	4	5	4	5	5	5	<b>28</b>
<b>25</b>	3	5	4	5	4	4	<b>25</b>
<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
<b>27</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
<b>28</b>	5	5	5	5	4	4	<b>28</b>
<b>29</b>	5	5	5	5	4	4	<b>28</b>
<b>30</b>	2	3	4	4	4	2	<b>19</b>
<b>31</b>	4	5	5	4	4	4	<b>26</b>

No. Resp	Nomor Butir Angket						
	Kepuasan Pelanggan (Y)						Jumlah
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	5	4	5	4	4	26
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	5	5	5	5	5	29
36	4	3	4	4	3	3	21
37	4	4	5	4	4	3	24
38	5	4	5	5	5	5	29
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	5	5	5	5	3	27
41	4	5	5	5	4	4	27
42	4	5	5	4	4	4	26
43	4	4	5	5	5	5	28
44	5	5	5	5	5	5	30
45	5	5	5	5	5	5	30
46	3	3	4	3	5	3	21
47	5	5	5	5	5	5	30

No. Resp	Nomor Butir Angket						Jumlah
	Kepuasan Pelanggan (Y)						
<b>48</b>	3	5	4	3	4	3	<b>22</b>
<b>49</b>	2	3	4	4	4	2	<b>19</b>
<b>50</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
<b>51</b>	4	4	5	5	5	4	<b>27</b>
<b>52</b>	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
<b>53</b>	5	5	5	5	5	4	<b>29</b>
<b>54</b>	4	5	4	5	5	4	<b>27</b>
<b>55</b>	4	5	5	2	5	3	<b>24</b>
<b>56</b>	3	5	4	5	4	4	<b>25</b>
<b>57</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
<b>58</b>	5	4	5	5	5	5	<b>29</b>
<b>59</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
<b>60</b>	5	5	5	4	3	5	<b>27</b>
<b>Jumlah</b>	<b>246</b>	<b>272</b>	<b>278</b>	<b>266</b>	<b>272</b>	<b>238</b>	<b>1572</b>



**Frequency Table**

**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4,00	22	36,7	36,7	36,7
5,00	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,7	1,7	1,7
4,00	24	40,0	40,0	41,7
5,00	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	3,3	3,3	3,3
3,00	16	26,7	26,7	30,0
4,00	11	18,3	18,3	48,3
5,00	31	51,7	51,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,7	1,7	1,7
3,00	5	8,3	8,3	10,0
4,00	15	25,0	25,0	35,0
5,00	39	65,0	65,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	10,0	10,0	10,0
4,00	19	31,7	31,7	41,7
5,00	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	7	11,7	11,7	11,7
4,00	16	26,7	26,7	38,3
5,00	37	61,7	61,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,7	1,7	1,7
4,00	23	38,3	38,3	40,0
5,00	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	3,3	3,3	3,3
3,00	15	25,0	25,0	28,3
4,00	11	18,3	18,3	46,7
5,00	32	53,3	53,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,7	1,7	1,7
4,00	24	40,0	40,0	41,7
5,00	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,7	1,7	1,7
3,00	5	8,3	8,3	10,0
4,00	15	25,0	25,0	35,0
5,00	39	65,0	65,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4,00	22	36,7	36,7	36,7
5,00	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,7	1,7	1,7
2,00	2	3,3	3,3	5,0
3,00	4	6,7	6,7	11,7
4,00	15	25,0	25,0	36,7
5,00	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,7	1,7	1,7
4,00	24	40,0	40,0	41,7
5,00	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4,00	22	36,7	36,7	36,7
5,00	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,7	1,7	1,7
3,00	5	8,3	8,3	10,0
4,00	16	26,7	26,7	36,7
5,00	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X1.16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4,00	22	36,7	36,7	36,7
5,00	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

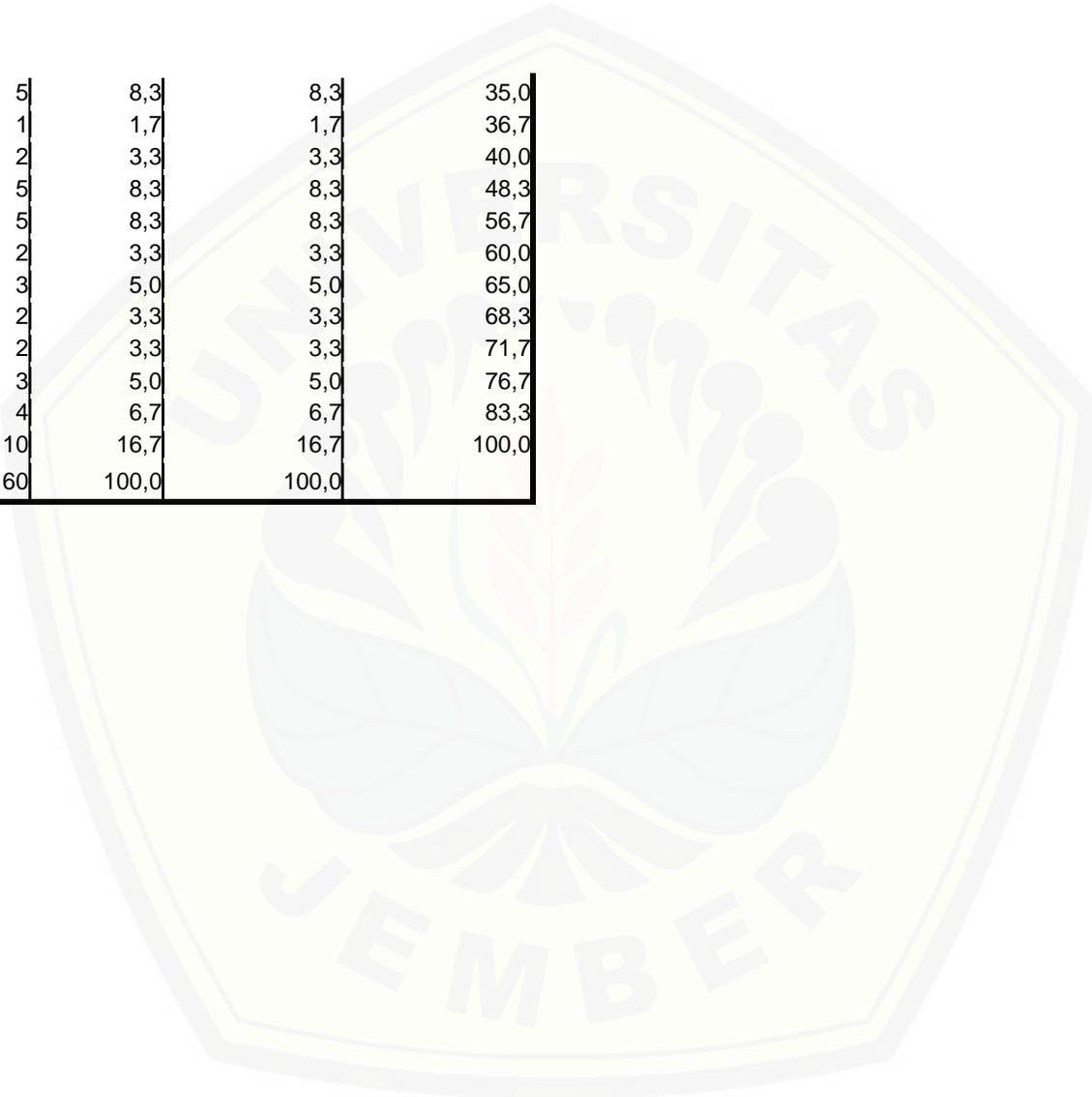
**X1.17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,7	1,7	1,7
3,00	1	1,7	1,7	3,3
4,00	17	28,3	28,3	31,7
5,00	41	68,3	68,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Kualitas Aplikasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 61,00	1	1,7	1,7	1,7
62,00	2	3,3	3,3	5,0
64,00	1	1,7	1,7	6,7
66,00	2	3,3	3,3	10,0
67,00	2	3,3	3,3	13,3
68,00	3	5,0	5,0	18,3
71,00	1	1,7	1,7	20,0
72,00	1	1,7	1,7	21,7
73,00	3	5,0	5,0	26,7

74,00	5	8,3	8,3	35,0
75,00	1	1,7	1,7	36,7
76,00	2	3,3	3,3	40,0
77,00	5	8,3	8,3	48,3
78,00	5	8,3	8,3	56,7
79,00	2	3,3	3,3	60,0
80,00	3	5,0	5,0	65,0
81,00	2	3,3	3,3	68,3
82,00	2	3,3	3,3	71,7
83,00	3	5,0	5,0	76,7
84,00	4	6,7	6,7	83,3
85,00	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



**Frequencies (KEPUASAN PELANGGANGOJEK DI KOTA JEMBER)**

		Statistics						Kepuasan Pelanggan
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,1000	4,5333	4,6333	4,4333	4,5333	3,9667	26,2000
Median		4,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	4,0000	27,0000
Std. Deviation		,89632	,72408	,48596	,88999	,56648	,95610	3,31816
Minimum		2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	18,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	30,00

**Frequency Table**

		Y1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	6	10,0	10,0	18,3
	4,00	27	45,0	45,0	63,3
	5,00	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Y1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,7	1,7	1,7
3,00	5	8,3	8,3	10,0
4,00	15	25,0	25,0	35,0
5,00	39	65,0	65,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4,00	22	36,7	36,7	36,7
5,00	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,7	1,7	1,7
2,00	2	3,3	3,3	5,0
3,00	4	6,7	6,7	11,7
4,00	16	26,7	26,7	38,3
5,00	37	61,7	61,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	2	3,3	3,3	3,3
4,00	24	40,0	40,0	43,3
5,00	34	56,7	56,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

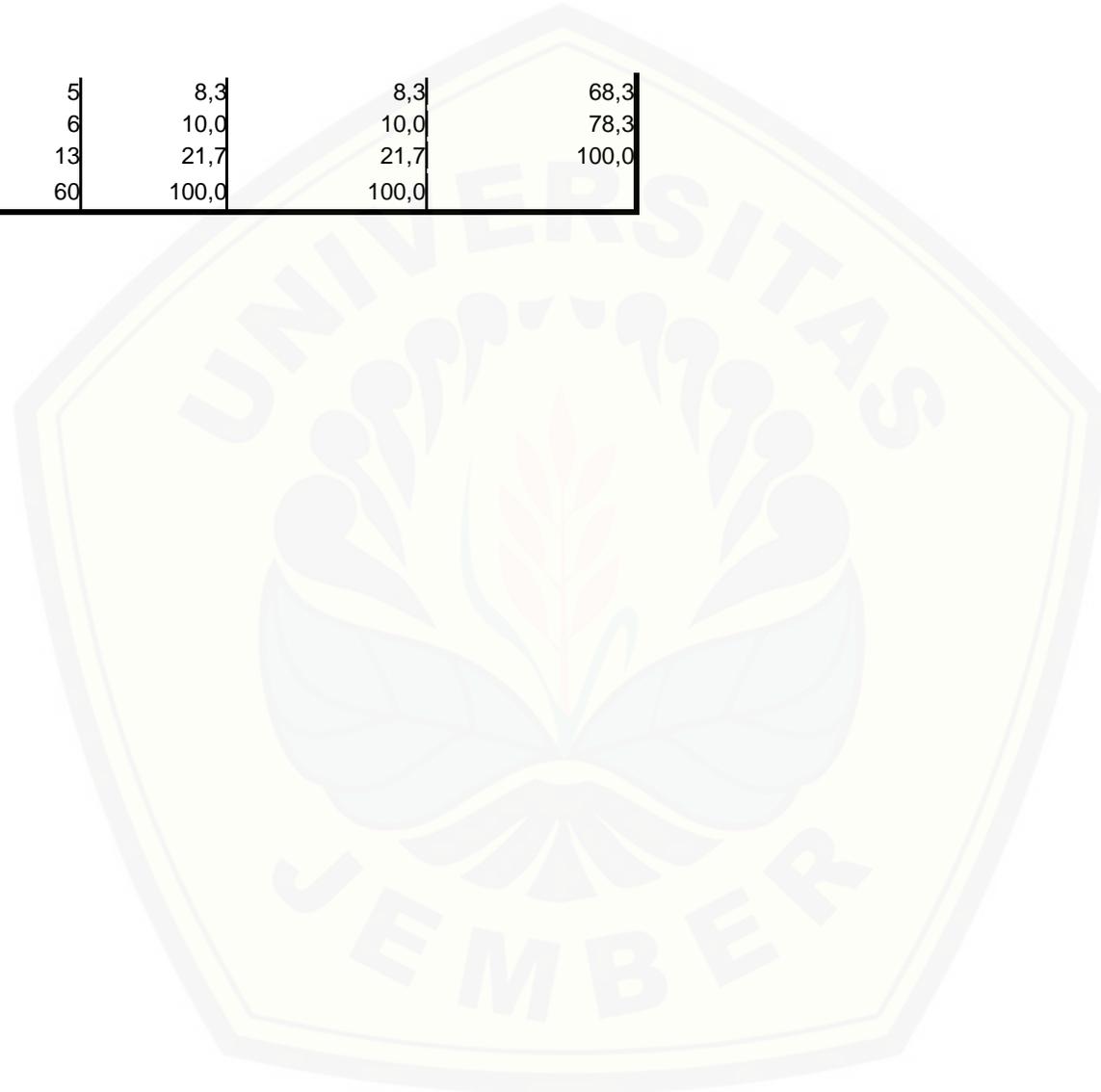
**Y1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	6	10,0	10,0	10,0
3,00	10	16,7	16,7	26,7
4,00	24	40,0	40,0	66,7
5,00	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Kepuasan Pelanggan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18,00	1	1,7	1,7	1,7
19,00	3	5,0	5,0	6,7
20,00	1	1,7	1,7	8,3
21,00	2	3,3	3,3	11,7
22,00	1	1,7	1,7	13,3
23,00	2	3,3	3,3	16,7
24,00	6	10,0	10,0	26,7
25,00	8	13,3	13,3	40,0
26,00	5	8,3	8,3	48,3
27,00	7	11,7	11,7	60,0

28,00	5	8,3	8,3	68,3
29,00	6	10,0	10,0	78,3
30,00	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



## Lampiran H.

## UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS APLIKASI (X)

## Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	,489**	,296*	,276*	,239*	,298*
	Sig. (2-tailed)		,000	,022	,033	,066	,021
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,489**	1	,261*	,302**	,356**	,363**
	Sig. (2-tailed)	,000		,044	,019	,005	,004
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,296*	,261*	1	,423**	,335**	,293*
	Sig. (2-tailed)	,022	,044		,001	,009	,023
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,276*	,302**	,423**	1	,157	,100
	Sig. (2-tailed)	,033	,019	,001		,231	,446
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,239*	,356**	,335**	,157	1	,375**
	Sig. (2-tailed)	,066	,005	,009	,231		,003
	N	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	,298*	,363**	,293*	,100	,375**	1
	Sig. (2-tailed)	,021	,004	,023	,446	,003	
	N	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	,450**	,970**	,256*	,280*	,382**	,388**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,049	,030	,003	,002
	N	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	,325**	,224*	,963**	,450**	,366**	,219*
	Sig. (2-tailed)	,011	,085	,000	,000	,004	,093
	N	60	60	60	60	60	60

X1.9	Pearson Correlation	,293*	,343**	,429**	,214	,403**	,182
	Sig. (2-tailed)	,023	,007	,001	,101	,001	,165
	N	60	60	60	60	60	60
X1.10	Pearson Correlation	,276*	,302*	,423**	1,000**	,157	,100
	Sig. (2-tailed)	,033	,019	,001	,000	,231	,446
	N	60	60	60	60	60	60
X1.11	Pearson Correlation	1,000**	,489**	,296*	,276*	,239	,298*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,033	,066	,021
	N	60	60	60	60	60	60
X1.12	Pearson Correlation	,153	,311*	,322*	,305*	,364**	,176
	Sig. (2-tailed)	,244	,016	,012	,018	,004	,178
	N	60	60	60	60	60	60
X1.13	Pearson Correlation	,293*	,343**	,429**	,214	,403**	,182
	Sig. (2-tailed)	,023	,007	,001	,101	,001	,165
	N	60	60	60	60	60	60
X1.14	Pearson Correlation	1,000**	,489**	,296*	,276*	,239	,298*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,033	,066	,021
	N	60	60	60	60	60	60
X1.15	Pearson Correlation	,355**	,458**	,304*	,273*	,381**	,384**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,018	,034	,003	,002
	N	60	60	60	60	60	60
X1.16	Pearson Correlation	1,000**	,489**	,296*	,276*	,239	,298*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,033	,066	,021
	N	60	60	60	60	60	60
X1.17	Pearson Correlation	,225	,233	,265*	,412**	,314*	,159
	Sig. (2-tailed)	,084	,073	,041	,001	,015	,226
	N	60	60	60	60	60	60
Kualitas Aplikasi	Pearson Correlation	,676**	,656**	,709**	,618**	,569**	,479**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan

**Correlations**

		X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12
X1.1	Pearson Correlation	,450**	,325*	,293*	,276*	1,000**	,153
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,023	,033	,000	,244
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,970**	,224	,343**	,302*	,489**	,311*
	Sig. (2-tailed)	,000	,085	,007	,019	,000	,016
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,256*	,963**	,429**	,423**	,296*	,322*
	Sig. (2-tailed)	,049	,000	,001	,001	,022	,012
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,280*	,450**	,214	1,000**	,276*	,305*
	Sig. (2-tailed)	,030	,000	,101	,000	,033	,018
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,382**	,366**	,403**	,157	,239	,364**
	Sig. (2-tailed)	,003	,004	,001	,231	,066	,004
	N	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	,388**	,219	,182	,100	,298*	,176
	Sig. (2-tailed)	,002	,093	,165	,446	,021	,178
	N	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	1	,218	,310*	,280*	,450**	,296*
	Sig. (2-tailed)		,094	,016	,030	,000	,022
	N	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	,218	1	,394**	,450**	,325*	,347**
	Sig. (2-tailed)	,094		,002	,000	,011	,007
	N	60	60	60	60	60	60
X1.9	Pearson Correlation	,310*	,394**	1	,214	,293*	,275*
	Sig. (2-tailed)	,016	,002		,101	,023	,033
	N	60	60	60	60	60	60
X1.10	Pearson Correlation	,280*	,450**	,214	1	,276*	,305*

	Sig. (2-tailed)	,030	,000	,101		,033	,018
	N	60	60	60	60	60	60
X1.11	Pearson Correlation	,450**	,325*	,293*	,276*	1	,153
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,023	,033		,244
	N	60	60	60	60	60	60
X1.12	Pearson Correlation	,296*	,347**	,275*	,305*	,153	1
	Sig. (2-tailed)	,022	,007	,033	,018	,244	
	N	60	60	60	60	60	60
X1.13	Pearson Correlation	,310*	,394**	1,000**	,214	,293*	,275*
	Sig. (2-tailed)	,016	,002	,000	,101	,023	,033
	N	60	60	60	60	60	60
X1.14	Pearson Correlation	,450**	,325*	,293*	,276*	1,000**	,153
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,023	,033	,000	,244
	N	60	60	60	60	60	60
X1.15	Pearson Correlation	,482**	,330**	,239	,273*	,355**	,369**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,066	,034	,005	,004
	N	60	60	60	60	60	60
X1.16	Pearson Correlation	,450**	,325*	,293*	,276*	1,000**	,153
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,023	,033	,000	,244
	N	60	60	60	60	60	60
X1.17	Pearson Correlation	,253	,289*	,390**	,412**	,225	,309*
	Sig. (2-tailed)	,051	,025	,002	,001	,084	,016
	N	60	60	60	60	60	60
Kualitas Aplikasi	Pearson Correlation	,641**	,715**	,600**	,618**	,676**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan  
Correlations

		X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	Kualitas Aplikasi
X1.1	Pearson Correlation	,293*	1,000**	,355**	1,000**	,225	,676**
	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,005	,000	,084	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,343**	,489**	,458**	,489**	,233	,656**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,000	,073	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,429**	,296*	,304*	,296*	,265*	,709**
	Sig. (2-tailed)	,001	,022	,018	,022	,041	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,214	,276*	,273*	,276*	,412**	,618**
	Sig. (2-tailed)	,101	,033	,034	,033	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,403**	,239	,381**	,239	,314*	,569**
	Sig. (2-tailed)	,001	,066	,003	,066	,015	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	,182	,298*	,384**	,298*	,159	,479**
	Sig. (2-tailed)	,165	,021	,002	,021	,226	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	,310*	,450**	,482**	,450**	,253	,641**
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,000	,000	,051	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	,394**	,325	,330**	,325	,289*	,715**
	Sig. (2-tailed)	,002	,011	,010	,011	,025	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.9	Pearson Correlation	1,000**	,293*	,239	,293*	,390**	,600**
	Sig. (2-tailed)	,000	,023	,066	,023	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.10	Pearson Correlation	,214	,276*	,273*	,276*	,412**	,618**
	Sig. (2-tailed)	,101	,033	,034	,033	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.11	Pearson Correlation	,293*	1,000**	,355**	1,000**	,225	,676**

	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,005	,000	,084	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.12	Pearson Correlation	,275*	,153	,369**	,153	,309*	,539**
	Sig. (2-tailed)	,033	,244	,004	,244	,016	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.13	Pearson Correlation	1	,293	,239	,293	,390**	,600**
	Sig. (2-tailed)		,023	,066	,023	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.14	Pearson Correlation	,293*	1	,355**	1,000**	,225	,676**
	Sig. (2-tailed)	,023		,005	,000	,084	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.15	Pearson Correlation	,239	,355**	1	,355**	,474**	,627**
	Sig. (2-tailed)	,066	,005		,005	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.16	Pearson Correlation	,293*	1,000**	,355**	1	,225	,676**
	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,005		,084	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.17	Pearson Correlation	,390**	,225	,474**	,225	1	,551**
	Sig. (2-tailed)	,002	,084	,000	,084		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Kualitas Aplikasi	Pearson Correlation	,600**	,676**	,627**	,676**	,551**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)**

**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Kepuasan Pelanggan
Y1.1	Pearson Correlation	1	,387**	,553**	,561**	,394**	,736**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y1.2	Pearson Correlation	,387**	1	,276*	,293*	,163	,614**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,002		,033	,023	,215	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y1.3	Pearson Correlation	,553**	,276*	1	,138	,230	,375**	,540**
	Sig. (2-tailed)	,000	,033		,291	,077	,003	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y1.4	Pearson Correlation	,561**	,293*	,138	1	,273*	,595**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000	,023	,291		,035	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y1.5	Pearson Correlation	,394**	,163	,230	,273*	1	,409**	,537**
	Sig. (2-tailed)	,002	,215	,077	,035		,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y1.6	Pearson Correlation	,736**	,614**	,375**	,595**	,409**	1	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,001		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,865**	,646**	,540**	,722**	,537**	,905**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran I.

**UJI RELIABILITAS**

**Reliability (Kualitas Aplikasi)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,893	,905	17

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	72,2333	42,928	,634	.	,885
X1.2	72,3000	42,688	,608	.	,885
X1.3	72,6833	38,864	,630	.	,884
X1.4	72,3333	41,582	,546	.	,887
X1.5	72,3833	42,376	,496	.	,888
X1.6	72,3667	43,084	,394	.	,892
X1.7	72,2833	42,817	,592	.	,886
X1.8	72,6500	38,842	,638	.	,884
X1.9	72,3000	43,095	,547	.	,887
X1.10	72,3333	41,582	,546	.	,887
X1.11	72,2333	42,928	,634	.	,885
X1.12	72,4167	41,400	,437	.	,893
X1.13	72,3000	43,095	,547	.	,887
X1.14	72,2333	42,928	,634	.	,885

X1.15	72,3500	41,486	,556	,886
X1.16	72,2333	42,928	,634	,885
X1.17	72,2333	42,962	,484	,889

### Reliability (Kepuasan Pelanggan)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,809	,800	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	22,1000	6,668	,765	,676	,727
Y1.2	21,6667	8,429	,489	,406	,795
Y1.3	21,5667	9,504	,424	,358	,809
Y1.4	21,7667	7,538	,548	,425	,786
Y1.5	21,6667	9,311	,399	,197	,811
Y1.6	22,2333	6,182	,823	,717	,709

## Lampiran J.

## UJI NORMALITAS

## NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Aplikasi	Kepuasan Pelanggan
N		60	60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	76,8667	26,2000
	Std. Deviation	6,87039	3,31816
Most Extreme Differences	Absolute	,118	,126
	Positive	,118	,126
	Negative	-,108	-,117
Test Statistic		,118	,126
Asymp. Sig. (2-tailed)		,096 <sup>c</sup>	,079 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran K.

## UJI LINEARITAS

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Aplikasi	(Combined)	20	28,818	15,347	,000
	Linearity	1	550,868	293,362	,000
	Deviation from Linearity	19	1,342	,715	,782
Within Groups	73,233	39	1,878		
Total	649,600	59			

Lampiran L.

**ANALISIS REGRESI SEDERHANA**

**Regression**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	26,2000	3,31816	60
Kualitas Aplikasi	76,8667	6,87039	60

**Correlations**

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Aplikasi
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,921
	Kualitas Aplikasi	,921	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000
	Kualitas Aplikasi	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan	60	60
	Kualitas Aplikasi	60	60

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Aplikasi <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,921 <sup>a</sup>	,848	,845	1,30471	,848	323,606	1	58	,000	1,754

a. Predictors: (Constant), Kualitas Aplikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	550,868	1	550,868	323,606	,000 <sup>b</sup>
	Residual	98,732	58	1,702		
	Total	649,600	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Aplikasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-7,986	1,908		-4,186	,000					
	Kualitas Aplikasi	,445	,025	,921	17,989	,000	,921	,921	,921	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Aplikasi
1	1	1,996	1,000	,00	,00
	2	,004	22,609	1,00	1,00

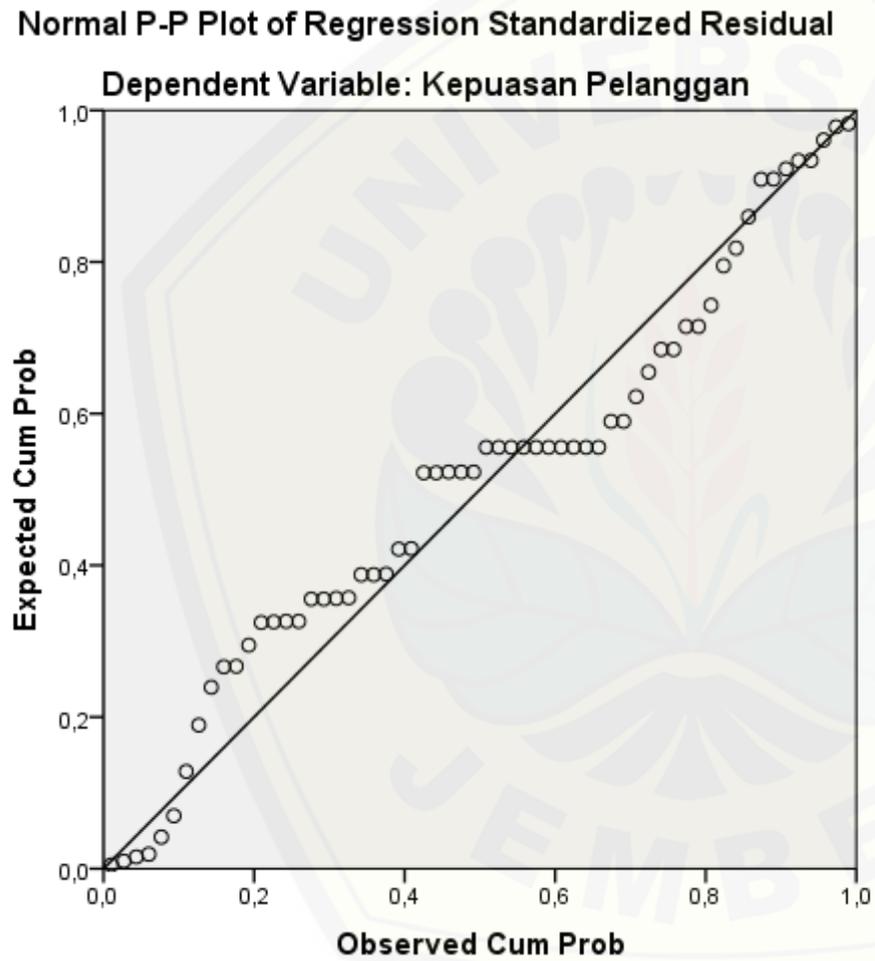
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

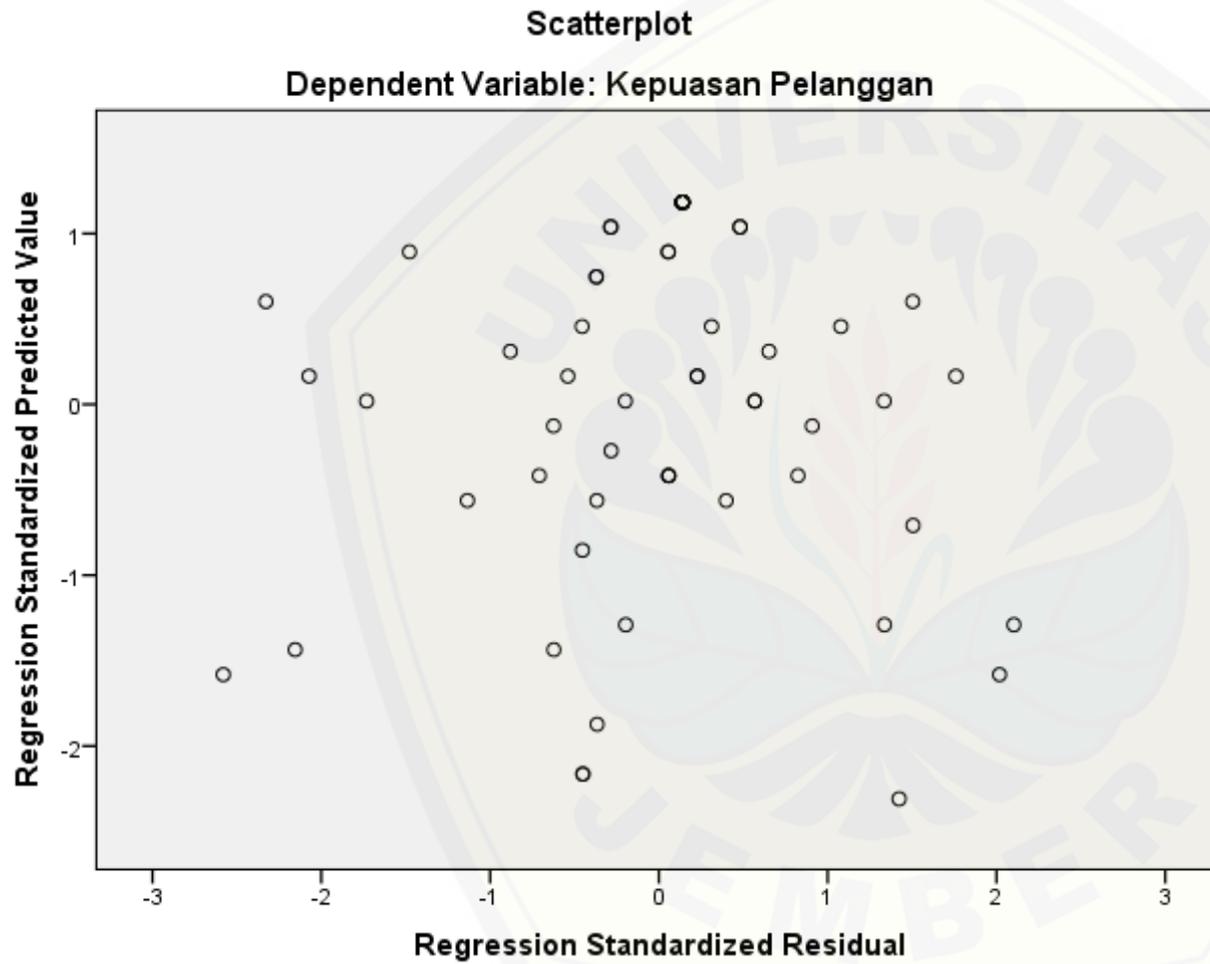
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,1433	29,8173	26,2000	3,05561	60
Residual	-3,36705	2,74345	,00000	1,29361	60
Std. Predicted Value	-2,309	1,184	,000	1,000	60
Std. Residual	-2,581	2,103	,000	,991	60

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts





## Lampiran M.

**TABEL**  
**Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment**

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	<b>60</b>	<b>0,254</b>	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	87	0,209	0,276
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	200	0,138	0,181
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
19	0,456	0,575	43	0,401	0,389	400	0,098	0,128
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	700	0,074	0,097
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

## Lampiran N.

**TABEL**  
**Nilai-nilai Kritis F**  
**untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05**

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81
18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64
24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603

26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545
30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38

57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
<b>58</b>	<b>4.007</b>	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319

88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

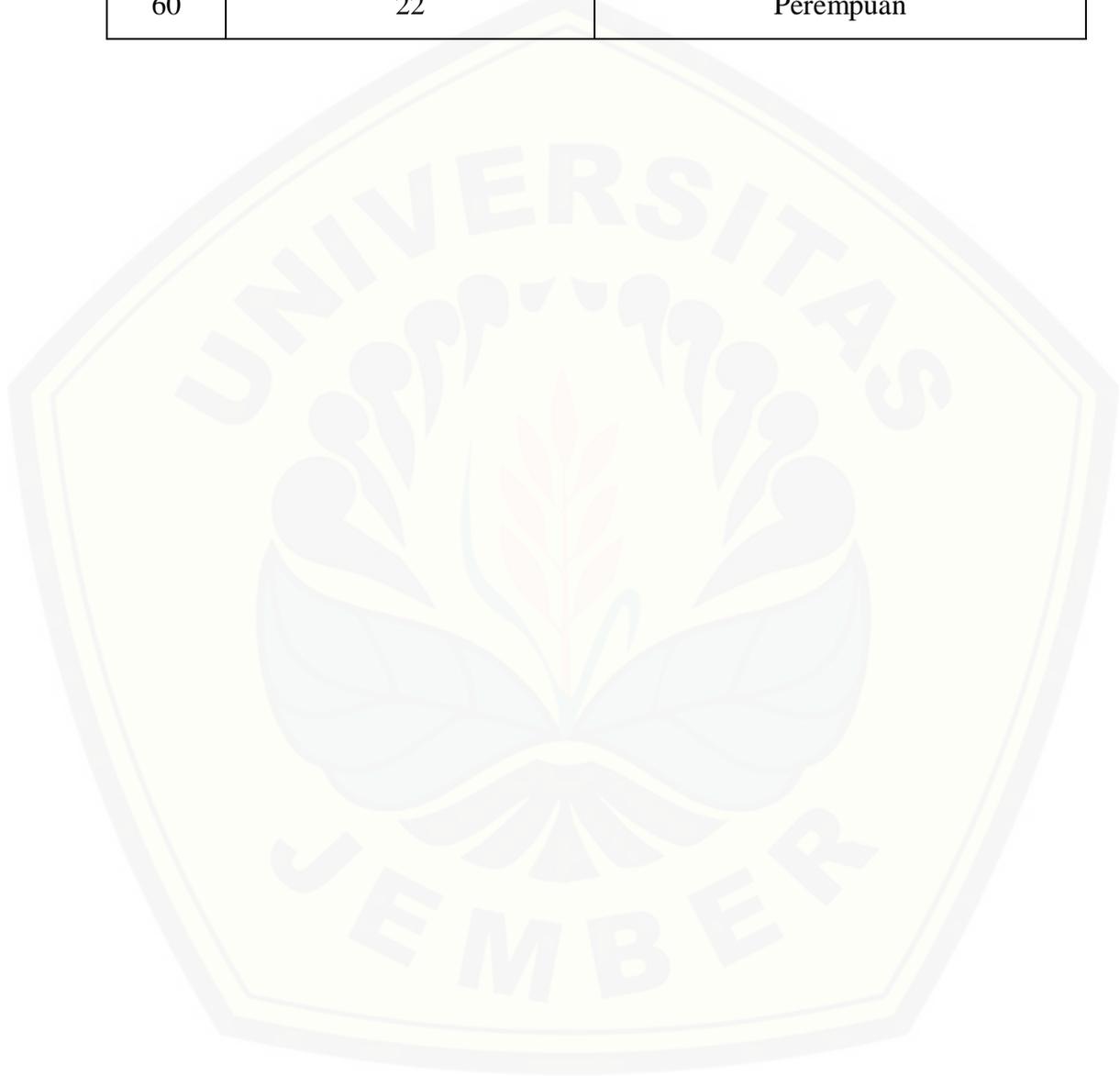
## Lampiran O

## DAFTAR RESPONDEN

No.	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin
1	27	Perempuan
2	20	Perempuan
3	30	Perempuan
4	36	Laki-Laki
5	21	Perempuan
6	17	Perempuan
7	30	Perempuan
8	22	Perempuan
9	35	Laki-Laki
10	22	Laki-Laki
11	24	Perempuan
12	29	Perempuan
13	25	Perempuan
14	36	Laki-Laki
15	26	Perempuan
16	21	Perempuan
17	35	Perempuan
18	20	Perempuan
19	19	Perempuan
20	45	Laki-Laki
21	42	Perempuan
22	23	Perempuan
23	32	Perempuan
24	24	Perempuan
25	44	Laki-Laki
26	45	Laki-Laki
27	33	Perempuan

<b>No.</b>	<b>Umur (Tahun)</b>	<b>Jenis Kelamin</b>
28	25	Perempuan
29	29	Perempuan
30	30	Perempuan
31	25	Perempuan
32	40	Laki-Laki
33	22	Perempuan
34	36	Perempuan
35	23	Perempuan
36	43	Laki-Laki
37	32	Perempuan
38	38	Perempuan
39	31	Perempuan
40	18	Perempuan
41	29	Perempuan
42	45	Laki-Laki
43	24	Perempuan
44	22	Perempuan
45	24	Perempuan
46	25	Perempuan
47	47	Perempuan
48	22	Perempuan
49	23	Perempuan
50	19	Perempuan
51	20	Perempuan
52	21	Perempuan
53	22	Perempuan
54	24	Perempuan
55	23	Perempuan
56	24	Perempuan

No.	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin
57	23	Perempuan
58	21	Perempuan
59	22	Perempuan
60	22	Perempuan



Lampiran P.

DOKUMENTASI



Gambar 1 Responden mengisi kuesioner penelitian



Gambar 2 Responden mengisi kuesioner penelitian



Gambar 3 Responden mengisi kuesioner penelitian



Gambar 4 Responden mengisi kuesioner penelitian



Gambar 3 aktivitas wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu responden



Gambar 4 aktivitas wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu responden

## Lampiran Q.

## SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
 Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
 Telepon: 0331-334988, 330738 Faks: 0331-332475  
 Laman: [www.fkip.unjember.ac.id](http://www.fkip.unjember.ac.id)

Nomor : 10365/UN25.15/2019  
 Lampiran :  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

12 DEC 2019

Yth. Pimpinan PT.GOJEK Indonesia  
 Kantor Cabang Jember

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini:

Nama : Intan Lestari  
 NIM : 150210301095  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
 Rencana Penelitian : Desember 2019 – Januari 2020

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di kantor yang Saudara pimpin dengan judul "Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK di Kota Jember". Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenaan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan terimakasih.



Prof. Dr. Suratno, M.Si

NIP. 19670625 199203 1 003

## Lampiran R.

## LEMBAR KONSULTASI

## 1. Dosen Pembimbing 1


**KEMENTERIAN RISTEK DAN PERGURUAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
 Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162  
 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

---

**LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama : Intan Lestari  
 NIM/ Angkatan : 150210301095/ 2015  
 Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi  
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN  
 PELANGGAN GOJEK DI KOTA JEMBER  
 Pembimbing I : Drs. Djoko Widodo, M.M

**KEGIATAN KONSULTASI**

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing I
1.	Rabu 24/1/2019	Konsultasi Judul	
2.	Rabu 7/2/2019	Bimbingan Bab 1, 2, 3	
3.	Selasa 14/2/2019	Bimbingan Bab 4, 2, 3	
4.	Rabu 22/2/2019	Revisi 1	
5.	Rabu 29/2/2019	Bimbingan 1, 2, 3 dan Kusiner	
6.	Kami 13/3/2019	Aca Source	
7.	Selasa 19/3/2019	Revisi	
8.	Kamis 27/3/2019	Revisi	
9.	Senin 23/4/2019	Bimbingan 4, 5	
10.	Kamis 2/5/2019	Bimbingan 4, 5	
11.	Selasa 7/5/2019	Bimbingan 4, 5 -	
12.	Senin 13/5/2019	Aca Ujar	
13.			
14.			
15.			

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

## 2. Dosen Pembimbing 2



KEMENTERIAN RISTEK DAN PERGURUAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162  
Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

---

**LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama : Intan Lestari  
NIM/ Angkatan : 150210301095/ 2015  
Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI KOTA JEMBER  
Pembimbing II : Dra. Sri Wahyuni M.Si

**KEGIATAN KONSULTASI**

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing II
1.	22-2-2019	Konsultasi judul	SP
2.	1-3-2019	Bimbingan bab 1,2,3	SP
3.	13-6-2019	Bimbingan bab 1,2,3	SP
4.	20-6-2019	Bimbingan bab 1,2,3	SP
5.	8-7-2019	Bimbingan bab 1,2,3	SP
6.	15-7-2019	ke seminar	SP
7.	3-12-2019	revisi	SP
8.	21-12-2019	revisi	SP
9.	3-1-2020	Bimbingan 4,5	SP
10.	7-1-2020	Bimbingan 4,5	SP
11.	14-1-2020	ke ujian	SP
12.			
13.			
14.			
15.			

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

**Lampiran S.****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. Identitas**

1. Nama : Intan Lestari
2. Tempat, tanggal lahir : Jember, 27 Desember 1996
3. Agama : Islam
4. Status : Belum menikah
5. Nama Ayah : Sabarikun
6. Nama Ibu : Asyuliyani Wahyu Wulandari
7. Alamat : Dsn. Karang Pring, RT/RW 003/002,  
Sumber Jeruk, Kec. Kalisat, Jember
8. Alamat di Jember : Jl.Belitung 2 No. 28, Sumbersari
9. Email : intanlestari2724@gmail.com

**B. Pendidikan**

NO.	NAMA SEKOLAH	TEMPAT	TAHUN LULUS
1.	SDN 3 Sumber Jeruk	Kec. Kalisat-Jember	2009
2.	SMPN 1 Kalisat	Kec. Kalisat-Jember	2012
3.	SMAN 1 Kalisat	Kec.Kalisat-Jember	2015
4.	Universitas Jember	Sumbersari-Jember	2020