

Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengguna Aplikasi Transportasi Di Lingkungan Universitas Dipa Makassar

Muhammad Hilal Hamdi Jalaluddin¹, Sindi Amalia², Herlinda, Magfirah

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi Universitas Dipa Makassar

³Jln. Perintis Kemerdekaan KM. 9 Makassar

¹muhhilalhamdi25@gmail.com, ²sindiamaliaa18@gmail.com, ³herlinda@undipa.ac.id,

⁴s.si_magfirah@ymail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan pada transportasi online Go-Ride, GrabBike dan Bike di lingkungan Universitas Dipa Makassar, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*. Data penelitian ini diperoleh dengan membagikan kemahasiswa yang pernah menggunakan ketiga transportasi *online*, kepada 100 responden. Adapun metode yang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian adalah dengan uji MANOVA dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistik 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike, hal ini membuktikan nilai Sig. $0,607 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. (2) Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harga terhadap pengguna layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike, hal ini membuktikan nilai Sig. $0,936 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a di tolak. (3) Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap pengguna layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike, hal ini membuktikan nilai Sig. $0,889 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a di tolak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Metode Manova

Abstract

This study aims to determine whether there are differences in service quality, price and customer satisfaction in Go-Ride, GrabBike and Bike online transportation at Dipa University Makassar. The sampling technique used was purposive sampling. The research data was obtained by distributing students who had used all three online transportation to 100 respondents. The method used to analyze the research data is the MANOVA test with the help of the IBM SPSS Statistics 21 application. The results show that: (1) There is no significant difference between the quality of service for users of Go-Ride, GrabBike and Bike online services, p. this proves the value of Sig. $0.607 > 0.05$. This means that H_0 is accepted and H_a is rejected. (2) There is no significant difference between prices for Go-Ride, GrabBike and Bike online service users, this proves the value of Sig. $0.936 > 0.05$. This means that H_0 is accepted and H_a is rejected. (3) There is no significant difference between customer satisfaction with Go-Ride, GrabBike and Bike online service users, this proves the value of Sig. $0.889 > 0.05$. This means that H_0 is accepted and H_a is rejected.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Manova Method

I. PENDAHULUAN

Transportasi online merupakan transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu dimana pelanggan dapat memesan sarana transportasi melalui system aplikasi didalam smartphone. Dimana transportasi online merupakan sektor bisnis yang memiliki pasar yang besar dan

potensial sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang ketat ditunjukkan dengan munculnya perusahaan sejenis seperti Gojek, Grab dan Maxim.

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Gojek merupakan yang pertama hadir di Indonesia sejak tahun 2011 [2],

sedangkan Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara, Grab sendiri muncul di Indonesia sejak tahun 2015 [3], kemudian sejak tahun 2018 muncul pesaing atau kompetitor baru yang dapat bersaing di dunia bisnis transportasi online yaitu Maxim, Maxim merupakan perusahaan internasional yang bergerak dibidang teknologi informasi dan layanan transportasi online[5].

Dimana transportasi online ini memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat khususnya mahasiswa Universitas Dipa Makassar yang bertempat tinggal cukup jauh dari kampus, melewati jalan yang rawan terjadi kemacetan dan sebagian besar mahasiswa berasal dari luar daerah atau pendatang, apalagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi, dan juga memiliki keterbatasan biaya untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu berdasarkan hasil tinjauan penulis ada tiga pilihan jasa ojek online yang saat ini umum digunakan oleh mahasiswa yaitu GoRide, GrabBike dan Bike.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian perbandingan transportasi antara Gojek khusus pengguna GoRide, Grab khusus pengguna GrabBike dan Maxim khusus pengguna Bike di lingkungan Universitas Dipa Makassar. Dalam penelitian terdapat berbagai metode untuk menganalisis perbandingan diantaranya metode Manova dimana hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa adanya perbedaan kualitas layanan Last-mile delivery antara GoFood dengan GrabFood [7]. Oleh sebab itu, peneliti ingin berfokus menggunakan metode Manova.

Dengan diterapkannya metode Manova hasil yang diharapkan dapat menentukan perbedaan kualitas layanan dan harga yang mempunyai peranan bagi kepuasan pelanggan dalam menentukan kualitas pelayanan dari GoRide, GrabBike dan Bike di lingkungan Universitas Dipa Makassar.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian terhitung mulai dari November 2022 sampai Februari 2023.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kampus Universitas Dipa Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan No. KM.9, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245.

B. Jenis dan Variabel Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian komperatif, penelitian komperatif adalah penelitian yang bersifat untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu.

2. Variabel Penelitian

Variable penelitian ini memiliki empat variable yang diteliti yaitu:

- 1) Layanan Transportasi Online
- 2) Kualitas Pelayanan
- 3) Harga
- 4) Kepuasan Pelanggan

Layanan transportasi *online* merupakan variable independen (variable bebas) yang bertipe kategorik skala data nominal atau kualitatif. Terdiri tiga kategori yaitu: Go-Ride, GrabBike dan Bike. Sedangkan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan merupakan variabel dependen (variabel terikat) yang bertipe numerik atau kuantitatif atau skala data rasio/interval.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara yang dianggap memberikan informasi bagi penulis terkait subjek yang diteliti. Adapun pihak-pihak tersebut yaitu mahasiswa, kemudian dilakukan wawancara menanyakan apakah mereka pernah menggunakan Goride dari Gojek, GrabBike dari Grab dan Bike dari Maxim di lingkungan Universitas Dipa Makassar.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebar link google form didalamnya terdapat seperangkat pertanyaan kepada responden untuk di jawab. Setiap pertanyaan mengandung 5 (lima) level jawaban yaitu (SS) Sangat Setuju (Bobot 5), (S) Setuju (Bobot 4), (N) Netral (Bobot 3), (TS) Tidak Setuju (Bobot 2), (STS) Sangat Tidak Setuju (Bobot 1). Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari Pelanggan/Mahasiswa yang pernah menggunakan jasa transportasi GrabBike GoRide dan Bike di lingkungan Universitas Dipa Makassar.

3. Library research (riset kepustakaan)

Libratu research adalah pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan-bahan kuliah, *literature*, serta sumber lainnya yang dikumpulkan guna memperkuat teori analisis.

D. Bahan dan Alat Penelitian

1. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang pernah menggunakan ketiga jasa transportasi GoRide, GrabBike dan Bike minimal dua kali di lingkungan Universitas Dipa Makassar.

2. Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan dari kalangan mahasiswa yang pernah menggunakan ketiga jasa transportasi GoRide, GrabBike dan Bike di lingkungan Universitas Dipa Makassar, karena peneliti tidak mengetahui jumlah pasti dari populasi dari pelanggan GoRide, GrabBike dan Bike di lingkungan Universitas Dipa Makassar, maka penulis menggunakan rumus purposive sampling untuk mencari jumlah pasti sampel dari populasi [9], yaitu:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{1,92^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel (95%=1,96).
- Moe = margin of error yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih ditolelir (ditentukan 10%). Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diketahui jumlah sampel sebesar 96 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden

3. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengelolah dan menginterpretasikan informasi yang di peroleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.

1) Uji validitas

validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan validitas konstuk, karena cakupannya yang luas dan melibatkan banyak prosedur termasuk validitas isi dan validitas kriteria. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi product moment, yaitu: [6]

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - ((\sum Y)^2)]}} \quad (2)$$

Keterangan :

- n = jumlah responden
- x = skor variabel (jawaban responden)
- y = skor total dari variabel untuk responden ke-n

2) Uji reliabilitas

Menurut Siregar (2013:87), realibilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Penulis menggunakan teknik realibilitas Cronbach's Alpha, karena teknik ini menentukan apakah suatu instrument penelitian dapat diandalkan atau tidak, bila jawaban responden berbentuk skala yang menginterpretasikan penilaian sikap. Rumus pengujian reliabilitas dengan Cronbach's Alpha [11].

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel
- x_i = jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
- $\sum X$ = total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
- σ^2 = varian total
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir
- r_{11} = koefisien reliabilitas

E. Metode Pengujian

Penelitian ini menggunakan metode Manova (*Multivariate Analysis of Variance*) dengan alat pengolahan data SPSS 21[8]. Secara umum, analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, antara lain: mean, minimum, maksimum dan standar deviasi.

2. Uji Asumsi klasik

Dalam penggunaan analisis MANOVA, terdapat beberapa asumsi dasar yang harus dipenuhi agar dapat menghasilkan estimator yang lebih akurat. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut, maka hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Adapun asumsi-asumsi dasar itu adalah:

- 1) Data masing-masing kelompok berdistribusi normal (Uji Normalitas)
- 2) Varian antar kelompok harus homogen (Uji Homogenitas)
- 3) Sampel berasal dari kelompok yang independen.

3. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Multivariate (*Multivariate test*).

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan titik pusat (centroid) dua kelompok atau lebih yang dievaluasi dengan berbagai kriteria uji statistic. Uji yang digunakan yaitu uji *Pilae Trace*, *Wilk Lambda*, *Hotelling Trace*, dan *Roy's Largest Root* [4].

2. Uji Signifikansi Unvariat (*Test of Between Subject Effect*)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang menyebabkan terjadinya perbedaan rata-rata dua kelompok melalui uji unvariat. Uji unvariat F ini dihitung untuk setiap variabel terikat secara terpisah setelah variabel bebas yang lainnya dianggap teta[1].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perancangan Solusi

Perancangan solusi ini berisi tentang profil responden dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner di lingkungan Universitas Dipa Makassar. Untuk memperoleh data, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 30 Januari 2023 sampai dengan 11 Februari 2023. Kuesioner yang diberikan kepada responden berisi pernyataan-pernyataan mengenai indikator untuk variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan ketiga transportasi *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike. Hasil penelitian dan pembahasan di paparkan di bab ini adalah berupa uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas dan uji multivariate test dan uji of between subject effect.

B. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui perbedaan kualitas pelayanan harga dan kepuasan pelanggan terhadap transportasi *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike. Dengan menggunakan tingkat sig $\alpha=5\%$ jika $\text{prob} < \text{taraf signifikan}$ yang ditetapkan ($\alpha=5\%$) maka secara simulatan variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, berarti terdapat perbedaan yang secara simulatan antara Go-Ride, GrabBike dan Bike dilihat dari kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan[10].

C. Analisis dan Validasi Data

1. Analisis Data

1) Deskripsi Karakteristik responden

a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Penulis mengklasifikasikan jenis kelamin kedalam dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan.



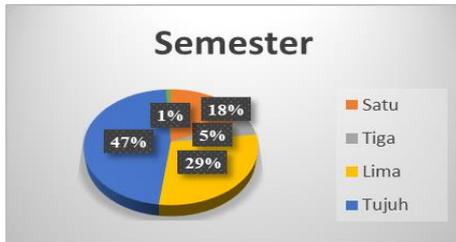
Gambar 1 Grafik Karakteristik Responden Jenis Kelamin Berdasarkan gambar 1 grafik karakteristik responden jenis kelamin pengguna transportasi online Go-Ride, GrabBike dan Bike dilihat dari jenis kelamin, terdapat 33% responden adalah laki-laki dan 67% responden adalah perempuan.

b. Deskripsi responden berdasarkan jurusan
Berdasarkan jurusan penulis mengklasifikasikan menjadi tiga kelompok yaitu teknik informatika, system informasi dan rekayasa perangkat lunak.



Gambar 2 Grafik Karakteristik Responden Jurusan Berdasarkan gambar 2 grafik karakteristik responden jurusan pengguna transportasi online Go-Ride, GrabBike dan Bike dilihat dari jurusan/prodi terdapat 41% responden adalah Teknik Informatika, 53% responden adalah Sistem Informasi dan 6% responden adalah Rekayasa Perangkat Lunak.

c. Deskripsi Responden berdasarkan Semester Berdasarkan Semester penulis mengklasifikasikan menjadi 5 kelompok yaitu semester 1, 3, 5, 7, 9.



Gambar 3 Grafik Karakteristik Responden Semester Berdasarkan gambar 3 grafik karakteristik responden semester pengguna transportasi online Go-Ride, GrabBike dan Bike dilihat dari semester terdapat 18% responden adalah semester 1, 5% responden adalah semester 3, 29% responden adalah semester 5, 47% responden adalah semester 7, 1% responden adalah semester 9.

2. Validitas Data

1) Uji Validitas

Hasil penelitian ini bisa di katakan valid apabila ada kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Item	r-hitung	r-tabel 5% (30)	Kriteria
Bukti Fisik		BF_1	0.414	0.361	Valid
		BF_2	0.471	0.361	Valid
		BF_3	0.756	0.361	Valid
		BF_4	0.607	0.361	Valid
		BF_5	0.751	0.361	Valid
		BF_6	0.387	0.361	Valid
		KN_7	0.656	0.361	Valid
		KN_8	0.664	0.361	Valid
		KN_9	0.676	0.361	Valid
Keandalan		KN_10	0.652	0.361	Valid
		KN_11	0.536	0.361	Valid
		KN_12	0.633	0.361	Valid
Kualitas Pelayanan	Daya Tanggap	DT_13	0.408	0.361	Valid
		DT_14	0.658	0.361	Valid
		DT_15	0.744	0.361	Valid
		JN_16	0.696	0.361	Valid
		JN_17	0.706	0.361	Valid
Jaminan		JN_18	0.684	0.361	Valid
		EM_19	0.567	0.361	Valid
		EM_20	0.736	0.361	Valid
		EM_21	0.634	0.361	Valid

Harga	HG_1	0.758	0.361	Valid
	HG_2	0.698	0.361	Valid
	HG_3	0.794	0.361	Valid
	HG_4	0.764	0.361	Valid
Kepuasan Pelanggan	KP_1	0.706	0.361	Valid
	KP_2	0.778	0.361	Valid
	KP_3	0.803	0.361	Valid

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk semua item baik variabel kualitas pelayanan, harga, maupun kepuasan pelanggan adalah jika lebih besar dari pada r_{tabel} (0,361). Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan untuk ketiga variabel memenuhi kriteria validitas.

1. Uji Realibilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria
Kualitas Pelayanan	0,935	Reliabel
Harga	0,882	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,870	Reliabel

Tabel 2 menunjukan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan adalah masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar daripada 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua instrument yang digunakan memenuhi kriteria yang reliabilitas.

D. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Hasil kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan dapat disajikan sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan

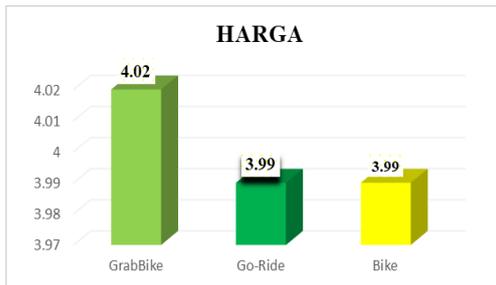


Gambar 4. Grafik Kualitas Pelayanan GrabBike, Go-ride dan Bike

Berdasarkan gambar grafik 4 rata-rata dari nilai analisis deskriptif variabel berdasarkan kualitas pelayanan terdapat nilai rata-rata untuk GrabBike yaitu 3,99, Go-Ride yaitu 3,98, sedangkan Bike yaitu 3,94. Dari ke-tiga layanan

transportasi online antara GrabBike, Go-Ride dan Bike termasuk dari kategori baik.

2) Harga



Gambar 5. Grafik Harga GrabBike, Go-ride dan Bike

Berdasarkan gambar grafik 5 rata-rata dari nilai analisis deskriptif variabel harga terdapat nilai rata-rata untuk GrabBike yaitu 4,02 Go-Ride yaitu 3,99 sedangkan Bike 3,99. Dari ke-tiga layanan transportasi online antara GrabBike, Go-Ride dan Bike termasuk dari kategori baik

3) Kepuasan Pelanggan



Gambar 6. Grafik Kepuasan Pelanggan GrabBike, Go-Ride dan Bike

Berdasarkan gambar Grafik 6 rata-rata dari nilai analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan terdapat nilai rata-rata untuk GrabBike yaitu 4,03 Go-Ride yaitu 4,05sedangkan Bike 4,06. Dari ke-tiga layanan transportasi online antara GrabBike, Go-Ride dan Bike termasuk dari kategori baik.

4) Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Layanan Online	Kolomogrov-Sminov			Shapiro-Wilk		
	Statistis	df	Sig.	Statistis	df	Sig.
UnsdariResidu	Go-tan	10	0,1	0,988	100	0,473
	Ride	0	61			
	Grab	10	0,0			
zed	Bike	0	62	0,981	100	0,162
Residu	Bike	10	0,2	0,983	100	0,221
al		0	00			

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk data selisi nilai sesungguhnya dari ke-tiga variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan lebih daripada 0,05. Data selisi nilai

sesungguhnya dari ketiga variabel berdistribusi normal.

5) Uji Homogenitas Matrik Varian Covariate

Tabel 4. Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Box's M	7.231
F	.594
df1	12
df2	427474.385
Sig.	.849

Nilai box's M = 7,231 sedangkan nilai Signya itu 0,849, sesuai dengan kriteria yang ada jika nilai Sig. > 0,05 maka H_0 nya diterima jadi dapat disimpulkan bahwa matrik kovarian kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan itu sama dengan matrik kovarian layanan online (GrabBike, Bike dan Bike)

6) Uji Homogenitas Varian

Tabel 5. Levene's Test of Equality of Error Variance

	F	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	.528	2	297	.590
Harga	.016	2	297	.984
Kepuasan Pelanggan	.017	2	297	.983

Pada table 5 jika ketetapan Sig. 0,05 maka nilai kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan > α maka H_0 diterima, hal ini menunjukkan matrik varian kovarian pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan secara individu adalah sama. Sehingga bisa dilanjutkan dengan analisis uji multivariate test.

7) Uji Hipotesis

a. Uji Multivarian Test

Tabel 6. Uji Multivarian Test

Effect	Value	F	Hypot hesis df	Error df	Sig.	
Interc ept	Pillai's Trace	.993	13078.658 ^b	3.000	295.000	0.000
	Wilks' Lambda	.007	13078.658 ^b	3.000	295.000	0.000
	Hotelling's Trace	133.003	13078.658 ^b	3.000	295.000	0.000
	Roy's Largest Root	133.003	13078.658 ^b	3.000	295.000	0.000

Hasil dari Layanan online yang signifikan oleh prosedur pillai's Trace, wilk's Lambda, Hotelling Trace, Roy's Large Root. Didapat nilai signifkasinya 0,000, dimana 0,000 < 0,05 sesuai

kriteria bahwa H_0 (menolak) dan H_a (menerima) maka variabel bebas Layanan *online* (Go-Ride, GrabBike dan Bike) menunjukkan adanya perbedaan pada variabel terikat yaitu kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

b. Uji of Between Subjects Effects

Tabel 7. Tests of Between-Subjects Effects

Source		F	Sig.
Transportasi	Kualitas	.500	.607
	Harga	.066	.936
	Kepuasan	.117	.889

Berdasarkan table 7 bahwa signifikan kualitas pelayanan menunjukkan $0,607 > 0,05$ maka dapat disimpulkan rata-rata kualitas pelayanan menunjukkan tidak ada perbedaan secara signifikan pada layanan *online* (GoRide, GrabBike dan Bike), sedangkan pada harga nilai sig. $0,936 > 0,05$ bahwa rata-rata harga menunjukkan tidak ada perbedaan secara signifikan terhadap layanan *online* (GoRide, GrabBike dan Bike), sedangkan kepuasan pelanggan nilai signifikan menunjukkan $0,889 > 0,05$, berarti dapat di simpulkan bahwa rata-rata nilai kepuasan pelanggan menunjukkan tidak ada perbedaan secara signifikan terhadap layanan *online* (GoRide, GrabBike dan Bike).

2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Pada bagian ini akan membahas tentang profil responden berdasarkan jenis kelamin yang diperoleh penulis ada jenis kelamin laki-laki proporsi 33%, untuk perempuan memiliki proporsi 66% dapat di lihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan porsi 67% dan laki-laki 33%. Penulis berpendapat bahwa mayoritas responden perempuan karena rata-rata perempuan biasanya yang berasal dari luar daerah yang kemungkinan tidak memiliki kendaraan pribadi untuk melakukan berpergian sehari-hari. Profil responden berdasarkan jurusan system informasi memiliki proporsi 53%, teknik informatika memiliki proporsi 41% sedangkan rekayasa perangkat lunak dengan proporsi 6%. Penulis berpendapat bahwa responden yang lebih dominan mahasiswa system informasi. Profil responden berdasarkan semester diperoleh penulis adalah semester 1 terdapat proporsi 18%, semester 3 terdapat proporsi 5%, semester 5 terdapat proporsi 29%, semester 7 terdapat proporsi 47%, semester 9 terdapat proporsi 1%.

Sehingga penulis berpendapat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner adalah smester 7.

1. Uji *Multivariat Test*

Uji hipotesis melalui uji multivariate test menunjukkan perbedaan yang signifikan dengan nilai $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa menurut kriteria H_0 (menolak) dan H_a (menerima) maka secara bersama-sama variabel bebas layanan *online* (Go-Ride, GrabBike dan Bike). Menunjukkan adanya perbedaan terhadap variabel terikat.

2. Uji of Between Subjects Effects

Berdasarkan uji hipotesis kedua ini adalah bahwa signifikan kualitas pelayanan menunjukkan $0,607 > 0,05$ dapat disimpulkan rata-rata kualitas pelayanan menunjukkan tidak ada perbedaan secara signifikan pada layanan *online* (Go-Ride, GrabBike dan Bike), sedangkan pada harga nilai Sig. $0,936 > 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa rata-rata harga menunjukkan tidak ada perbedaan secara signifikan terhadap layanan *online* (Go-Ride, GrabBike dan Bike). Sedangkan kepuasan pelanggan nilai signifikan menunjukkan $0,889 > 0,05$ berarti dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kepuasan pelanggan menunjukkan tidak ada perbedaan secara signifikan terhadap layanan *online* (Go-Ride, GrabBike dan Bike).

IV.KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dipaparkan Pada bab IV dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike, hal ini membuktikan nilai Sig. $0,607 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike.
2. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harga terhadap pengguna layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike, hal ini membuktikan nilai Sig. $0,936 > 0,05$. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh harga terhadap layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike.
3. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap pengguna layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike, hal ini membuktikan nilai Sig. $0,889 > 0,05$.

Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap layanan *online* Go-Ride, GrabBike dan Bike.

V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya yaitu:

1. Bagi mahasiswa diharapkan bisa lebih meningkatkan kesadaran dalam pemilihan transportasi *online* dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan transportasi *online* di lingkungan Universitas Dipa Makassar.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengembakan penelitian ini dapat menggunakan variabel lain selain kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan sehingga dapat mengetahui lebih mendalam perbedaan layana *online* Gojek, Grab dan Maxim.

REFERENSI

- [1] Abdul Basyith Dencik, F. F. yahya. (2018). STATISTIK MULTIVARIAT.
- [2] VikaNatalia, K. (2018). ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK DAN GRAB. 2, 3–4.
- [3] Aulia, D., Sa'diyah, C., & Andharini, N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online: Studi Pada Pengguna Grab Bike. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(1), 2021.
- [4] Cahyo, M. (2022). Analisis Faktor Pengaruh Pemeliharaan Bagi Keselamatan Pengguna Jalan Ruas Tol Jakarta – Tangerang Menggunakan Metode *Multivariate Analysis of Variance* (Manova).
- [5] Setyaningsih, E., Ismawan, E., & Hidayat, T. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan. *STMIK Borneo Internasional*, 3(1), 33–38.
- [6] Hadzi-Pavlovic, D. (2010). *Multivariate analysis of variance*. *Acta Neuropsychiatrica*, 22(5), 257–258. <https://doi.org/10.1111/j.1601-5215.2010.00488.x>
- [7] I.Setyawan, R.Laksono, J. R. G. (2022). Kualitas Layanan Last-Mile Delivery: Studi Komparasi Dua Layanan Pesan-Antar Makanan. 22(3), 2050–2060. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2692>
- [8] v. WIRATNA SUJARWENI, L. R. U. (2019). THE MASTER BOOK OFF STATISTIKA.
- [9] Sutrisno, S., & Wulandari, D. (2018). Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) untuk Memperkaya Hasil Penelitian Pendidikan. *AKSIOMA: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 9(1), 37. <https://doi.org/10.26877/aks.v9i1.2472>
- [10] S Zein, L Yasifa, R Ghazi, E. H. (2022). PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA KUANTITATIF MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS. *Andi*, 4, 3–12.
- [11] Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.