

ANALISA KINERJA TRANSPORTASI RODA EMPAT ONLINE WILAYAH KOTA SAMARINDA

Elly Marlina
13.11.1001.7311.291

Jurusan Teknik Sipil

Fakultas Teknik

Universitas 17 Agustus 1945

EMAIL: elly230595@gmail.com

INTISARI

Transportasi adalah proses memindahkan suatu benda mencakup benda hidup dan benda mati dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kegiatan transportasi ini membutuhkan tempat yang disebut dengan prasarana transportasi. Ciri utama transportasi adalah melayani pengguna, bukan berupa barang atau komoditas (Tamin, 1997). Sistem transportasi diusahakan memberikan suatu pelayanan yang aman, nyaman, efektif dan efisien.

Penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kinerja Go-Car online yang melayani Kota Samarinda berdasarkan tingkat kepuasan pengguna Go-Car online. Pengambilan data menggunakan kuisioner disebar ke pengguna Go-Car di Kecamatan Sungai Kunjang. Metode perhitungan menggunakan Skala Likert dan Analisis Statistika Deskriptif. Metode perhitungan menggunakan Skala Likert dan Analisis Statistika Deskriptif.

Penelitian ini adalah untuk memberikan informasi tentang kinerja go-car online pada dalam pelayanan di Kota Samarinda berdasarkan karakteristik yang diperoleh berdasarkan pertimbangan orang yang memilih layanan go-car online wilayah Kota Samarinda.

Kata Kunci : Faktor Tingkat Pelayanan Go-Car, Faktor Kualitas Pelayanan, Faktor Kepuasan Pelanggan.

ABSTRAK

Transportation is the process of moving an object including living things and inanimate objects from one place to another. This transportation activity requires a place called transportation infrastructure. The main characteristic of transportation is to serve users, not in the form of goods or commodities. The Transportation system is endeavored to provide a safe, comfortable, effective and efficient service.

This study is to find out how the online Go-Car performance serves Samarinda City based on the level of satisfaction of Go-Car users online. Retrieval of data using questionnaires distributed to Go-Car users in Sungai Kunjang District. Calculation method using a Likert Scale and Descriptive Statistics Analysis. Calculation method using a Likert Scale and Descriptive Statistics Analysis.

This research is to provide information about online go-car performance in services in Samarinda City based on the characteristics obtained based on the people who choose the online go-car service in the city of Samarinda.

Keywords: Go-Car Service Level Factors, Service Quality Factors, Customer Satisfaction Factors.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Samarinda jumlah kendaraan bermobil tiap tahunnya meningkat berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) kota Samarinda menggunakan kendaraan bermotor pada tahun 2012 sebanyak 12.444, pada tahun 2013 sebanyak 20.867 pada tahun 2014 sebanyak 30.145 dan pada tahun 2015 sebanyak 683.420. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan penggunaan kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan seiring dengan kebutuhan masyarakat yang meningkat dan perkembangan teknologi maka banyak orang yang menggunakan jasa Go-Car online untuk mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari khususnya kebutuhan transportasi.

Transportasi adalah proses memindahkan suatu benda mencakup benda hidup dan benda mati dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kegiatan transportasi ini membutuhkan tempat yang disebut dengan prasarana transportasi. Ciri utama transportasi adalah melayani pengguna, bukan berupa barang atau komoditas (Tamin, 1997). Sistem transportasi diusahakan memberikan suatu pelayanan yang aman, nyaman, efektif dan efisien.

Dalam sejarah perkembangan manusia terhadap perkembangan kota yang semakin meningkat seperti kita lihat bahwa semua manusia selalu ingin berpergian dari suatu tempat ketempat lain untuk mendapatkan keperluan yang diinginkannya. Dalam hal ini sangat membutuhkan suatu sarana transportasi yang disebut angkutan ataupun moda. Manusia sebagai pengguna teknologi harus mampu memanfaatkan teknologi yang saat ini sangat pesat. Dengan perkembangan zaman yang semakin modern dan semakin canggih jadi semua kebutuhan manusia dapat di peroleh menggunakan teknologi. Pada masa kini perkembangan transportasi sudah didukung dengan teknologi yang modern. Go-Car online merupakan bentuk salah satu bentuk teknologi yang dikembangkan dalam system transportasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka di buat rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana kinerja Go-Car yang melayani wilayah Kota Samarinda berdasarkan tingkat kepuasan pengguna Go-Car online ?
2. Aspek manakah yang memiliki kinerja yang paling tinggi ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kinerja Go-Car online yang melayani Kota Samarinda berdasarkan tingkat kepuasan pengguna Go-Car online.

1.4. Batasan Masalah

Adapun untuk mempermudah perhitungan, maka diperlukan pembatasan masalah dari rumusan masalah yang telah ada sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian yaitu Wilayah Kota Samarinda. Yaitu Kecamatan Sungai Kunjang
2. Kinerja yang di evaluasi hanya kepuasan pengguna Go-Car online.
3. Tidak menghitung biaya operasional Go-Car online.
4. Pengambilan data menggunakan kuisioner disebar ke pengguna Go-Car di Kecamatan Sungai Kunjang.
5. Metode perhitungan menggunakan Skala Likert dan Analisis Statistika Deskriptif.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi tentang kinerja go-car online pada dalam pelayanan di Kota Samarinda berdasarkan karakteristik yang diperoleh berdasarkan pertimabngan orang yang memilih layanan go-car online wilayah Kota Samarinda. Diharapkan hasil penelitian ini juga dapat di manfaatkan sebagai pemikiran oleh penelitian lain yang berminat pada penelitian yang sejenis dengan penelitian ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi atau perangkutan merupakan suatu kegiatan perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu (Munawar, 2005).

2.1.4 Sejarah Terbentuknya Gojek Online

Gojek berdiri pada tahun 2011 oleh seorang pemuda yang sangat kreatif. Pendiri gojek bernama Michaelangelo maron dan Nadiem makarin. Mereka mendirikan sebuah perusahaan yang diberi nama PT Go-jek Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Mereka melihat para ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi mereka membuat perusahaan ini, untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpangnya dengan lebih cepat dan

efisien. Sampai sekarang tujuan mereka memang terbukti ampuh. Tukang ojek harus lebih produktif supaya bisa mendapat penghasilan yang lebih banyak.

2.1.5 Sejarah Go-Car Online

Perusahaan Gocar merupakan perusahaan yang berjiwa social yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan diberbagai sector informal di Indonesia. Perusahaan ini memiliki berbagai layanan seperti Go-Ride, Go-Car, Go-BlueBird, Go-Send, Go-Food, Go-Mart, Go-Box, Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Tix, Go- Auto, Go- Med, dan Go-Busway.

GoCar merupakan transportasi berbasis online dari Indonesia. Diawali dengan berdirinya ojek online yang bernama Gojek pada tahun 2010. Gojek sebagai layanan transportasi berbasis online di tahun 2015 semakin terkenal dan digemari masyarakat. Selanjutnya pada tanggal 19 April 2016 Nadiem Makariem.

2.3 Pengertian Skala Likert

Pengertian atau defenisi **Skala Likert** adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif.

$$\text{Rumus: } T x Pn$$

T = Total jumlah responden yang memilih
Pn = Pilihan angka skor Likert

2.4 Pengujian Pada Skala Likert

Pada pengumpulan Data Skala Likert pengujian kuesioner harus melalui Uji Validasi dan Reliabilitas.

2.4.1 Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin dukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan).

2.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (rliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). (Sugiharto dan Situnjak, 2006) menyatakan bahwa reliabilitas

menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r11 = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

2.4.3 Analisis Statistika Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2010), statistika deskriptif adalah bagian dari statistika yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dan pengambilan data di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti, dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi.

Tabel 3.1. Jumlah Sampel Penelitian

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Sungai Kunjang	40.630
Jumlah		40.630

Sumber : Pusat Penelitian Statistika, tahun 2018

Untuk menentukan sampel maka menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2} = \frac{40.630}{1 + 40.630 \times 0,05^2} = 390.67$$

Dimana

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

α = Batas toleransi kesalahan, dengan batak kesalahan 5%.

Tetapi di karenakan tidak semua masyarakat Kec.Sungai Kunjang Samarinda menggunakan go-car. Jadi untuk penelitian ini hanya mengambil sampel 50 kuesioner yang disebar di Kec.Sungai Kunjang Samarinda sebagai pendekatan penelitian ini.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data-data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari beberapa sumber, yaitu :

1. Lokasi Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda
2. Data Pengguna go-car online di Kecamatan Sungai Kunjang,Kota Samarinda

3.4. Waktu Pengambilan Sampel

Waktu pengambilan sampel untuk Kecamatan Sungai Kunjang,Kota Samarinda, dilakukan pada tanggal 29 Juli 2018 s/d 5 Agustus 2018.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel yang dipakai pada penelitian ini terdiri dari kriteria atau pertimbangan yang menjadi latar belakang prioritas tingkat kepuasan pengguna ojek online antara lain :

1. Keselamatan
2. Keandalan
3. Fleksibilitas
4. Kenyamanan
5. Kecepatan
6. Biaya

Variabel kriteria atau pertimbangan yang tersebut dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa go-car online , variabel tersebut akan disajikan dalam bentuk skala likert dimana terdapat lima skala yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju STP = Sangat Tidak Pengaruh

2 = Tidak Setuju TP = Tidak Pengaruh

3 = Netral N = Netral

4 = Setuju P = Pengaruh

5 = Sangat Setuju SP = Sangat Pengaruh

3.6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan analisis statistika deskriptif berdasarkan penghitungan data menggunakan skala likert. Adapun proses-prosesnya sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah tingkat kepuasan pengguna jasa go-car online .
2. Menentukan skala likert pertanyaan.
3. Menyusun pertanyaan berdasarkan faktor-faktor kepuasan pengguna.
4. Membuat tabulasi data setelah memperoleh jawaban dari kuesioner pengguna jasa go-car online
5. Melakukan Uji Validitas terhadap jawaban responden menggunakan software SPSS.
6. Memperbaiki pertanyaan pada kuesioner pada pertanyaan yang tidak valid.
7. Membuat tabulasi data setelah memperoleh jawaban dari kuesioner pengguna jasa go-car online.
8. Melakukan Uji Reliabilitas menggunakan Software SPSS .
9. Melakukan Analisis Statistika Deskriptif menggunakan Software SPSS.
10. Interpretasi.

4. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Kota Samarinda merupakan ibu kota provinsi Kalimantan Timur, Indonesia serta kota terbesar di Pulau Kalimantan dengan jumlah penduduk 812.597 jiwa. Samarinda memiliki wilayah seluas 718 km² dengan kondisi geografi daerah berbukit dengan ketinggian bervariasi dari 10 meter - 200 meter dari permukaan laut. Kota Samarinda dibelah oleh sungai Mahakam dan menjadi gerbang menuju pedalaman Kalimantan Timur melalui jalur sungai, darat maupun udara. Kota Samarinda di dirikan pada 21 januari 1968 dengan 10 Kecamatan dan 59 Desa / Kelurahan serta memiliki beragam suku dan budaya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada 50 responden. Sebelum disebarakan pernyataan atau kuisisioner di uji terlebih dahulu dengan uji validitas dengan menyebar terlebih dahulu kuisisioner kepada 30 orang. Setelah uji validitas kemudian dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah butir pernyataan yang telah lolos uji reliabel. Kemudian penulis memberikan kuisisioner yang telah uji validitas dan reliabilitas kepada 50 responden.

Kuisisioner diisi oleh responden dengan cara memberikan tanda centang (√) pada pernyataan yang telah penulis susun. Setiap butir pernyataan di cantumkan 5 pilihan yaitu “SS” sangat setuju, “S” setuju, “N” netral, “TS” tidak setuju, dan “STS” sangat tidak setuju. Pengaruh (dampak) “STP” sangat Tidak Pengaruh, “TP” Tidak Pengaruh, “N” Netral “P” Pengaruh “SP” Sangat pengaruh.

Responden hanya di perbolehkan memilih satu jawaban setiap butir pernyataan yang diberikan.

4.2 Uji Validasi dan Reabilitas Pernyataan

Pada kuesioner pernyataan tentang tingkat kepuasan pengguna jasa go-car online, sebelum kuesioner disebar untuk semua populasi terlebih dahulu dilakukan uji validitas kepada 30 responden dimana didapatkan hasil Uji validitas menggunakan software SPSS bahwa semua pertanyaan memiliki pengaruh terhadap jawaban responden yang berarti dapat menggambarkan tingkat kepuasan berdasarkan aspek-aspek tingkat kepuasan terhadap jasa go-car online.

Dapat dikatan valid jika R (korelasi) $\geq R(\alpha, N-2)$.

Tabel 4.1 Uji Validitas Pernyataan idikator pada kategori

No	Nilai korelasi	Nilai R table	Keterangan
Pernyataan 1	0.124	0.121	Valid
Pernyataan 2	-0.097	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 3	0.265	0.121	Valid
Pernyataan 4	0.382	0.121	Valid
Pernyataan 5	0.264	0.121	Valid
Pernyataan 6	0.203	0.121	Valid
Pernyataan 7	0.165	0.121	Valid
Pernyataan 8	0.307	0.121	Valid

Pernyataan 9	-0.027	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 10	0.574	0.121	Valid
Pernyataan 11	-0.067	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 12	0.482	0.121	Valid
Pernyataan 13	0.345	0.121	Valid
Pernyataan 14	0.226	0.121	Valid
Pernyataan 15	0.161	0.121	Valid
Pernyataan 16	0.024	0.121	Tidak Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21

Tabel 4.2 Uji Validitas Pernyataan idikator pada Pengaruh (dampak)

No	Nilai korelasi	Nilai R table	Keterangan
Pernyataan 1	0.135	0.121	Valid
Pernyataan 2	0.197	0.121	Valid

Pernyataan 3	-0.042	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 4	0.215	0.121	Valid
Pernyataan 5	-0.013	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 6	-0.051	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 7	0.123	0.121	Valid
Pernyataan 8	-0.013	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 9	0.258	0.121	Valid
Pernyataan 10	0.176	0.121	Valid
Pernyataan 11	0.109	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 12	0.108	0.121	Tidak Valid
Pernyataan 13	0.123	0.121	Valid
Pernyataan 14	0.208	0.121	Valid
Pernyataan 15	0.319	0.121	Valid

Pernyataan 16	1.000	0.121	Valid
---------------	-------	-------	-------

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21

Dari hasil uji validasi tersebut didapatkan hasil bahwa semua pernyataan dalam keadaan valid. Selanjutnya dilanjutkan pengujian Reabilitas pernyataan untuk mengetahui seberapa besar pengukuran hubungan pernyataan tersebut. Dan didapatkan hasil Reabilitas menggunakan software SPSS dengan melihat nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 4.3 Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha
0.837

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21

Dimana dari hasil tersebut dapat kita simpulkan bahwa hubungan tiap pernyataan sebesar 98,1 %. Dan 1,9% diantaranya dipengaruhi oleh faktor lain. Maka sudah memenuhi uji Reabilitas.

4.2.1 Profil Responden

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu wanita dan pria. Berikut adalah

Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Pria	30	60 %
2.	Wanita	20	40 %
Total		50	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data primer 2018

2. Berdasarkan Tingkat Usia

Berdasarkan usia, karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kelompok. Berdasarkan tabel 4.4 (halaman berikutnya) dapat

dilihat bahwa terdapat 5 responden berusia 17-24 tahun, 35 orang berusia 25-34 tahun, 5 orang berusia 35-44 tahun, 5 orang berusia 45-54 tahun. Dapat dilihat dari mayoritas responden berusia 25-34 tahun.

Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	17-24	5	10 %
2.	25-34	35	70 %
3.	35-44	5	10 %
4	45-54	5	10 %
Total		50	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 kelompok. Berikut adalah rangkuman data profil responden berdasarkan pendidikan terakhir yang penulis peroleh:

Tabel 4.6 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SMA	30	60 %
2	D3	6	12 %
3	S1	14	28 %
4	S2	0	0 %
Total		50	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

Berdasarkan tabel dapat dilihat terdapat 30 responden berpendidikan SMA/ sederajat, 6 responden berpendidikan Diploma, dan 14 responden Perguruan Tinggi S1 dan Pasca Sarjana

S2 tidak ada . Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA/ sederajat.

4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 6 kelompok. Berikut adalah rangkuman data profil responden berdasarkan pekerjaan :

Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1	Pelajar / Mahasiswa	10	20 %
2	Karyawan / Pegawai	25	50 %
3	Pekerja Lepas	5	10 %
5	Wiraswasta	5	10 %
Total		50	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2018

4.3 Analisis Deskriptif

Dari hasil wawancara/interview terhadap responden dengan cara melakukan questioner dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap tingkat kepuasan berdasarkan aspek-aspeknya ,diperoleh jawaban berdasarkan skala/range penilaian yang diberikan pada lembar questioner (Lampiran). Dimana di jelaskan bahwa angka-angka tersebut adalah 1 = sangat tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju dan 1 = sangat tidak pengaruh, 2 = tidak pengaruh, 3 = netral, 4 = pengaruh, 5 = tidak pengaruh

4.3.1 Aspek 1 (Keselamatan)

Dimana pada aspek 1(keselamatan) memuat 3 pernyataan maka diperoleh hasil statistika deskriptif sebagai berikut ;

Tabel 4.8 Hasil SPSS Aspek 1
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
keselamatan1	50	2.00	5.00	3.9400	.86685
keselamatan2	50	3.00	5.00	4.3200	.68333
keselamatan3	50	2.00	5.00	4.0400	.85619
dampak1	50	2.00	5.00	3.6000	1.01015
dampak2	50	2.00	5.00	3.6000	1.12486
dampak3	50	1.00	5.00	3.5800	1.37158
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

Tabel 4.9 Rata-rata Jawaban Responden Aspek 1

	Rata-Rata Skala jawaban Responden
Pernyataan 1	3.9400 (Setuju)
Pernyataan 2	4.3200 (Setuju)
Pernyataan 3	4.0400 (Setuju)
Dampak 1	3.6000 (Tidak Pengaruh)
Dampak 2	3.6000 (Tidak pengaruh)
Dampak 3	3.5800 (Netral)

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

4.3.2 Aspek 2 (Keandalan)

Dimana pada aspek 2 (keandalan) memuat 3 pernyataan maka diperoleh hasil statistika deskriptif sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil SPSS Aspek 2

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
keandalan1	50	2.00	5.00	3.5400	.70595
keandalan2	50	3.00	5.00	3.7200	.60744
keandalan3	50	2.00	5.00	4.1400	.60643
dampak4	50	1.00	5.00	3.1400	1.21235
dampak5	50	1.00	5.00	3.3000	1.31320
dampak6	50	1.00	5.00	3.0400	1.39913
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

Tabel 4.11 Rata-rata Jawaban Responden Aspek 2

Aspek 2	Rata-Rata Skala jawaban Responden
Pernyataan 1	3.5400 (Setuju)
Pernyataan 2	3.7200 (Setuju)
Pernyataan 3	4.1400 (Setuju)
Dampak 4	3.1400 (Tidak Pengaruh)
Dampak 5	3.3000 (Tidak Pengaruh)
Dampak 6	3.0400 (Tidak Pengaruh)

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

4.3.3 Aspek 3 (fleksibilitas)

Dimana pada aspek 3 (fleksibilitas) memuat 3 pernyataan maka diperoleh hasil statistika deskriptif sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil SPSS Aspek 3

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
flexibilities1	50	3.00	5.00	4.0400	.85619
flexibilities2	50	2.00	5.00	4.2000	.63888
flexibilities3	50	3.00	5.00	3.9200	.56569
dampak7	50	2.00	5.00	2.9000	.97416
dampak8	50	2.00	5.00	3.1600	.91160
dampak9	50	2.00	5.00	3.4000	1.12486
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

4.3.4 Aspek 4 (kenyamanan)

Dimana pada aspek 3 (kenyamanan) memuat 3 pernyataan maka diperoleh hasil statistika deskriptif sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil SPSS Aspek 4

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kenyaman1	50	2.00	5.00	3.5800	.64175
kenyaman2	50	2.00	5.00	3.8800	.65900
kenyaman3	50	2.00	5.00	3.4600	1.03431
dampak10	50	1.00	6.00	3.5200	1.41767
dampak11	50	2.00	5.00	3.3200	.95704
dampak12	50	1.00	5.00	3.2000	1.34012
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

Tabel 4.15 Rata rata jawaban responden Aspek 4

Aspek 4	Rata-Rata Skala jawaban Responden
Pernyataan 1	3.5800 (Setuju)
Pernyataan 2	3.8800 (Setuju)
Pernyataan 3	3.4600 (Setuju)
Dampak 10	3.5200 (Netral)
Dampak 11	3.3000 (Netral)
Dampak 12	3.2000 (Netral)

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

Tabel 4.13 Rata-rata Jawaban Responden Aspek 3

Aspek 3	Rata-Rata Skala jawaban Responden
Pernyataan 1	4.0400 (Setuju)
Pernyataan 2	4.2000 (Setuju)
Pernyataan 3	3.9200 (Setuju)
Dampak 7	2.9000 (Netral)
Dampak 8	3.1600 (Netral)
Dampak 9	3.4000 (Netral)

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

4.3.5 Aspek 5 (kecepatan)

Dimana pada aspek 5 (Kecepatan) memuat 2 pernyataan maka diperoleh hasil statistika deskriptif sebagai berikut :

Tabel 4.16 Hasil SPSS Aspek 5

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kecepatan1	50	3.00	5.00	4.1200	.74615
kecepatan2	50	3.00	5.00	3.7400	.66425
dampak13	50	1.00	4.00	2.8000	.90351
dampak14	50	2.00	4.00	3.0400	.75485
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

Dari hasil statistika deskriptif dari semua pernyataan diperoleh data yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Tabel 4.17 Rata rata jawaban responden Aspek 5

Aspek 5	Rata-Rata Skala jawaban Responden
Pernyataan 1	4.1200 (Setuju)
Pernyataan 2	3.7400 (Setuju)
Dampak 13	2.8000 (Netral)
Dampak 14	3.0400 (Netral)

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

4.3.6 Aspek 6 (Biaya)

Dimana pada aspek 3 (biaya) memuat 2 pernyataan maka diperoleh hasil statistika deskriptif sebagai berikut :

Tabel 4.18 Hasil SPSS Aspek 6

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
biaya1	50	2.00	5.00	3.4600	.97332
biaya2	50	1.00	5.00	3.4400	1.05289
dampak15	50	1.00	4.00	2.7200	.83397
dampak16	50	2.00	5.00	3.3200	.95704
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

Dari hasil statistika deskriptif dari semua pernyataan diperoleh data yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Tabel 4.19 Rata rata jawaban responden Aspek 6

Aspek 6	Rata-Rata Skala jawaban Responden
Pernyataan 1	3.4600 (Setuju)
Pernyataan 2	3.4400 (Netral)
Dampak 15	2.7200 (Tidak Pengaruh)
Dampak 16	3.3200 (Netral)

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

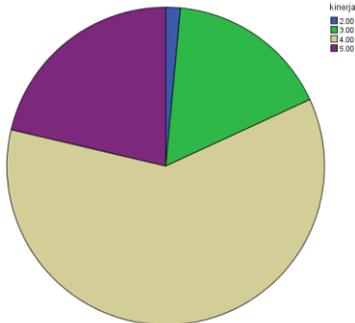
4.4 Analisis Tingkat kepuasan Keseluruhan

Tabel 4.20 Hasil SPSS Keseluruhan Aspek

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x1	50	3.9400	.86685	.12259
x2	50	3.6000	1.01015	.14286
x3	50	3.5400	.70595	.09984
x4	50	3.1400	1.21235	.17145
x5	50	4.0400	.85619	.12108
x6	50	2.9000	.97416	.13777
x7	50	3.5800	.64175	.09076
x8	50	3.5200	1.41767	.20049
x9	50	4.1200	.74615	.10552
x10	50	2.8000	.90351	.12778
x11	50	3.4600	.97332	.13765
x12	50	3.3200	.95704	.13535

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

4.4.1 Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa go-car Online Keseluruhan



Gambar 4.7 Diagram Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa go-car online

Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 21

Tabel 4.21 Uji T

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x1	32.139	49	.000	3.94000	3.6936	4.1864
x2	25.200	49	.000	3.60000	3.3129	3.8871
x3	35.458	49	.000	3.54000	3.3394	3.7406
x4	18.314	49	.000	3.14000	2.7955	3.4845
x5	33.365	49	.000	4.04000	3.7967	4.2833
x6	21.050	49	.000	2.90000	2.6231	3.1769
x7	39.446	49	.000	3.58000	3.3976	3.7624
x8	17.557	49	.000	3.52000	3.1171	3.9229
x9	39.044	49	.000	4.12000	3.9079	4.3321
x10	21.913	49	.000	2.80000	2.5432	3.0568
x11	25.137	49	.000	3.46000	3.1834	3.7366
x12	24.530	49	.000	3.32000	3.0480	3.5920

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21

Dapat dilihat pada table 4.5.1 bahwa nilai sig pada X1 = 0,000 yang berarti kurang dari $\alpha=0,05$ maka diputuskan bahwa variabel X1 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada X2 diperoleh nilai sig =0.000 yang berarti kurang dari $\alpha=0,05$ maka diputuskan bahwa variabel X2 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada X3 diperoleh nilai sig =0.000 yang berarti kurang dari $\alpha=0,05$ maka diputuskan bahwa variabel X3 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada X4 diperoleh nilai sig =0.000 yang berarti kurang dari $\alpha=0,05$ maka diputuskan bahwa variabel X4 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada X5 diperoleh nilai sig =0.000 yang berarti kurang dari $\alpha=0,05$ maka diputuskan bahwa variabel X5 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan pada X6 diperoleh nilai sig =0.000 yang berarti kurang dari $\alpha=0,05$ maka diputuskan bahwa variabel X6 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel X berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa ojek online.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X1,X2,X3,X4,X5 dan X1,X2,X3,X4,X5 terhadap Y maka dilanjutkan menggunakan Analisis korelasi.

- X1 = keselamatan
- X2 = keandalan
- X3 = fleksibilitas
- X4 = kenyamanan
- X5 = kecepatan
- X6 = Biaya

Y = tingkat kepuasan pengguna jasa go-car online

Dapat dilihat pada nilai *Y Pearson Correlation* pada :

X1 sebesar 0.867 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

X2 sebesar 0.705 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

X3 sebesar 0.856 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

X4 sebesar 0.659 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat

X5 sebesar 0.741 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

X6 sebesar 0.973 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

Dimana X adalah rata-rata jawaban setiap aspek, dan Y merupakan jumlah jawaban keseluruhan kuesioner. Menggunkaan rumus korelasi sebagai berikut:

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

keterangan;

- r_{xy} = koefisien korelasi
- N = Banyaknya subjek
- X = Nilai pembanding
- Y = Nilai dari instrument yang akan dicari korelasinya

Hubungan aspek 1 terhadap kinerja go-car online:

$$r_{x1y} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} = 0.867$$

Aspek 1 memiliki hubungan sebesar 0.867 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

Hubungan aspek 2 terhadap kinerja go-car online:

$$r_{x2y} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} = 0.705$$

Aspek 2 memiliki hubungan sebesar 0.705 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

Hubungan aspek 3 terhadap kinerja go-car online :

$$r_{x3y} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} = 0.856$$

Aspek 3 memiliki hubungan sebesar 0.856 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat

Hubungan aspek 4 terhadap kinerja ojek online:

$$r_{x4y} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} = 0.659$$

Aspek 4 memiliki hubungan sebesar 0.659 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

Hubungan aspek 5 terhadap kinerja go-car online:

$$r_{x5y} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} = 0.741$$

Aspek 5 memiliki hubungan sebesar 0.741 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

Hubungan aspek terhadap kinerja go-car online:

$$r_{x6y} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} = 0.973$$

Aspek 6 memiliki hubungan sebesar 0.973 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat.

Dari semua aspek dapat kita ketahui menggunakan analisis korelasi semua aspek memiliki hubungan yang sangat kuat, dan salah satu aspek yang sangat berpengaruh adalah aspek 6 yaitu aspek biaya, dimana data dapat disimpulkan bahwa yang dominan dari penilaian kinerja ojek online yang didapat dari jawaban semua responden adalah tentang kecepatan yang dirasakan para pengguna jasa go-car online.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian presentase jawaban responden terhadap pelayanan jasa go-car online sangat tidak puas sebesar 0.43% , yang tidak puas sebesar 10.47% , netral sebesar 19.39%, yang merasa puas dengan sebesar 49.71% dan yang merasa sangat puas sebesar 20.01%.
2. Dari semua aspek terdapat pengaruh hubungan yang sangat kuat dari aspek 1-6. Dapat di simpulkan bahwa kesemua aspek

tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja go-car online tersebut. Dari semua aspek tersebut muncul satu aspek yang sangat dominan dan sangat kuat yaitu di aspek 6 atau aspek biaya dengan angka atau nilai korelasi sebesar 0.973 (Sangat Berpengaruh)

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan di atas dapat diberikan saran yaitu :

1. Dapat melihat tingkat kepuasan lebih lanjut dengan membandingkan perlakuan jasa yang disediakan perusahaan go-car online..
2. Dapat membandingkan kinerja beberapa lembaga go-car online yang ada.
3. Perlu diadakan penelitian lebih lanjut dengan memasukkan faktor-faktor lain yang belum disebutkan dalam penelitian ini seperti faktor kemudahan dan dengan alat analisa lain mengenai pemilihan moda melalui stated preference, multi nomial logit atau probit.
4. Untuk tidak parkir mobil sembarangan tempat dan tidak mengganggu pengguna jalan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Brodjonegoro, P.S, 1991, *Petunjuk Mengenai Teori dan Aplikasi dari Model The Analytic Hierarchy Process*. Jakarta : Sapta Utama.

Bowersox, C. (1981). *Inroduction to Transportation*. New York : Macmillan Publishing Co, Inc.

Djoko Setijowarno, R. B. Frazila, 2001, *Pengantar Sistem Transportasi*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.

Miro, Fidel., (2002). *Perencanaan Transportasi*. Erlangga, Jakarta.

Morlok, Edward K., (1984). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Penerbit Erlangga Jakarta.

Munawar. 2005. *Pemodelan Visual dengan UML*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Nursid Samaatmadja. (1998). *Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan*. Bandung :Alumni.

Papacostas, C.S. Prevedous P.D. (1987). *Tranportation Engineering and Planning*. New Jersey : 2nd edition. Prentice-Hall Inc.

Pabundu Tika, Moh. 1997. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama.

Saaty, T.L., 1986, *Proses Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan Dalam Situasi yang Kompleks*, Jakarta : PT Pustaka Binman Pressindo.

Soesantiyo. 1985. *Teknik Lalu Lintas, Traffic Engineering Jilid 1*, Jakarta.

Steenbrink, 1974, *Optimization of Transport Networks*, Tugas Akhir Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta:Bandung.

Tamin, O. Z, 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Institut Teknologi Bandung,Edisi Kedua, Bandung.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.