

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS PELAYANAN, DAN  
KENYAMANAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif FEB UTP Surakarta Tahun 2023)**

**NASKAH PUBLIKASI**



Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat – Syarat Guna  
Mencapai Gelar Sarjana Manajemen :

Siti Elisa Nur Faizah Amin

C0119028

Pembimbing 1 : Drs. Laksono Sumarto,MM

Pembimbing 2 : Dr. Rini Adiyani, S.E., S.Sos., MM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN  
SURAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS PELAYANAN, DAN  
KENYAMANAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif FEB UTP Surakarta Tahun 2023)**

**NASKAH PUBLIKASI**



Diajukan Untuk melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat – Syarat guna  
Mencapai Gelar sarjana Manajemen :

Siti Elisa Nur Faizah Amin

C0119028

Pembimbing 1 : Drs. Laksono Sumarto,MM

Pembimbing 2 : Dr. Rini Adiyani, S.E., S.Sos., MM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN**

**SURAKARTA**

**2023**



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERNYATAAN PENULISAN**

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Dan  
Kenyamanan Pelanggan Terhadap Kinerja Driver Gojek (Studi Kasus  
Pada Mahasiswa Aktif FEB UTP Surakarta Tahun 2023)**

**Nama : Siti Elisa Nur Faizah Amin**

**NIM : C0119028**

1. Saya menyatakan dan bertanggung jawab sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Jika suatu saat ada pihak yang mengklaim bahwa penelitian ini sebagai karyanya yang disertai bukti yang cukup, maka saya bersedia membatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.
2. Saya menyatakan bahwa hasil penelitian ini diperbolehkan untuk disebarluaskan dan dipublikasikan secara umum oleh Universitas Tunas Pembangunan surakarta bersama dengan dosen pembimbing.

Surakarta, 15 Mei 2023

hormat Saya



Siti Elisa Nur Faizah Amin



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Dan Kenyamanan Pelanggan Terhadap Kinerja Driver Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif FEB UTP Surakarta Tahun 2023)

Nama : Siti Elisa Nur Faizah Amin

NIM : C0119028

Naskah publikasi ini telah memenuhi syarat sebagai artikel ilmiah dan dapat diajukan dalam jurnal ilmiah, berdasarkan atas hasil karya/ ilmiah/ penelitian yang dilakukan.

Surakarta, 15 Mei 2023

Disetujui Dan Diterima Dengan Baik  
Untuk Dipertahankan

Pembimbing I

Pembimbing II

**(Dr. Rini Adiyani, S.E., S.Sos., MM)**  
NIDN.0622046501

**(Drs. Laksono Sumarto, MM)**  
NIDN.06022125906



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Dan Kenyamanan Pelanggan Terhadap Kinerja Driver Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif FEB UTP Surakarta Tahun 2023)

Nama : Siti Elisa Nur Faizah Amin

NIM : C0119028

Naskah publikasi ini telah diujikan di depan dewan penguji pada

Tanggal : 21 Juni 2023

**Dewan Penguji**

1. Drs. Trio Handoko, MM
2. Dr. Achmad Choerudin, ST, SE, MM
3. Laksono Sumarto, MM

(ketua) .....

(sekretaris) .....

(anggota).....

**Mengetahui :**

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



(Dra. Sri Wijastuti, MM

NIDN : 06081064

Ketua Program Studi Manajemen

Abdullah Zailani, SE, S.Ag, M.Pd, M.Si

NIDN: 0010127201

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS PELAYANAN, DAN KENYAMANAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif FEB UTP Surakarta Tahun 2023)**

Siti Elisa Nur Faizah Amin, Drs. Laksono Sumarto, MM, Dr. Rini Adiyani, S.Sos.SE, MM.  
Program studi manajemen, universitas tunas pembangunan Surakarta  
Jl. Walanda maramis No. 31 surakarta  
e-mail : [elisafaizah1@gmail.com](mailto:elisafaizah1@gmail.com)

**ABSTRAKSI :** Tujuan dalam penelian ini antara lain untuk mengetahui : (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Driver Gojek Kota Solo. (2) Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Driver Gojek Kota Solo (3) Pengaruh Kenyamanan Pelanggan Terhadap Kinerja Driver Gojek Kota Solo (4) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Kenyamanan Pelanggan Terhadap Kinerja Driver Gojek Kota Solo. Penelitian ini berjenis kuantitatif dan populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEB UTP 2023 dan didapat 126 responden. Penggunaan metode untuk menentukan sampel ialah berupa teknik *probability sampling* dengan metode *simple random samplin*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan software SPSS versi 26.

Penelitian yang dihasilkan memperlihatkan jika Kualitas Pelayanan dengan parsial memberi pengaruh yang kurang positif dan signifikan pada Kinerja Driver Gojek sebesar 11%. Efektivitas Pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan yakni sebesar 29,6%. Kenyamanan Pelanggan juga memiliki pengaruh yang cukup positif dan signifikan dengan menunjukkan besaran sebesar 47%. Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Kenyamanan Pelanggan secara simultan atau bersama-sama juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan ditunjukkan dengan nilai sig  $0,001 < 0,05$ .

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Kenyamanan Pelanggan, Kinerja Driver Gojek*

**ABSTRACT:** The objectives of this research are to find out: (1) The Effect of Service Quality on the Performance of Gojek Drivers in Solo City. (2) The Effect of Effectiveness on the Performance of Solo City Gojek Drivers (3) The Effect of Customer Convenience on the Performance of Solo City Gojek Drivers (4) The Effect of Service Quality, Service Effectiveness, Customer Convenience on the Performance of Solo City Gojek Drivers. This research is of a quantitative type and the population in this study is FEB UTP 2023 students and 126 respondents were obtained. The method used to determine the sample is a probability sampling technique with the simple sampling method. The data analysis used was multiple linear regression analysis using SPSS version 26 software.

The resulting research shows that Service Quality partially has a less positive and significant influence on Gojek Driver Performance by 11%. Service effectiveness shows a positive and significant effect of 29.6%. Customer convenience also has a fairly positive and significant influence by showing a magnitude of 47%. Service Quality, Service Effectiveness, Customer Convenience simultaneously or together also have a positive and significant influence as indicated by a sig value of  $0.001 < 0.05$ .

**Keywords:** *Service Quality, Service Effectiveness, Customer Convenience, Gojek Driver Performance*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi dewasa ini kehidupan manusia sangat dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Misalnya, banyak menghasilkan mesin dan alat-alat seperti jam, mesin jahit, mesin cetak, transportasi dan lain sebagainya, agar manusia dapat hidup lebih mudah, aman, dan senang dalam lingkungannya. Adanya alat-alat itu dapat merubah pikiran manusia, mengubah cara kerja dan cara hidupnya juga pendidikan tidak bebas dari pengaruh teknologi.

Kemajuan di bidang teknologi informasi dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis penyedia jasa transportasi untuk mengembangkan bisnisnya yang disebut dengan transportasi online. Memasuki abad ke-20 seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan industri, transportasi berubah menjadi salah satu aspek yang paling dibutuhkan manusia. Perkembangan transportasi di setiap negara di dunia tidaklah berbeda-beda, mengikuti kemajuan teknologi di negara masing-masing. Keberadaan transportasi dapat membantu roda pergerakan perekonomian suatu daerah, baik tingkat nasional maupun lokal. Jasa transportasi berbasis Online ini disebut juga dengan aplikasi ridesharing yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014. Pada awal kemunculannya dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung UberTaxi sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi online. Kemudian diikuti dengan kemunculan Gojek, GrabBike, GrabTaxi, dan aplikasi berbasis online lainnya.

Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh (Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen." Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut (Tjiptono, 2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen". Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi.

(Rodriguez-Torrico, San-Martin, & JoseCabezudo, 2019) mendefinisikan kenyamanan sebagai persepsi waktu dan upaya yang dihemat konsumen terkait dengan penggunaan layanan.

Transportasi berbasis online berkembang pesat di kota-kota besar di Indonesia seperti di Solo. Salah satu pendiri perusahaan ojek online (Go-Jek) memanfaatkan peluang untuk mendirikan perusahaan ojek online (Go-Jek). Untuk mencapai efektivitas pelayanan para driver online (Go-Jek) harus dapat memberikan sebuah pelayanan yang baik, karena para pelanggan akan tertarik untuk menggunakan jasa Go-Jek apabila dirasakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan driver Go-Jek tersebut. Efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan, semakin tinggi mutu pelayanan bagi pelanggan, maka semakin tinggi pula kepercayaan pelanggan terhadap kinerja Driver Go-Jek, dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta driver dalam kegiatan pelayanan. Perusahaan yang menyediakan transportasi berbasis online tersebut memberikan pelayanan dalam hal Bepergian dan Pengiriman yaitu Go-Ride (melayani pengantaran penumpang), Go-Send (melayani pengiriman barang), Go-Box (melayani pengiriman barang dengan skala yang besar), Go-Car (melayani transportasi menggunakan mobil), Go-Bluebird (bepergian dengan taksi legendaris), Go-Transit (bakal ngasih tau kamu harus naik apa) tetapi Go-Transit tidak bisa di pakai di daerah Pekanbaru. Selain bepergian dan pengiriman Go-Jek juga memiliki fitur Pesan Makan dan Belanja yaitu GoFood (melayani pemesanan makanan), Go-Shop (solusi pas mager belanja), Go-Mart (melayani pemesanan di outlet seperti indomaret, alfamart, dan 6 sejenisnya), Go-Med (melayani pembelian obat dari apotik). Ada juga fitur Pembayaran yaitu Go-Pulsa (konter pulsa 24 jam), Go-Nearby (pilihan terdekat buat jajan pakai Gopay), Go-Tagihan (bayar tagihan tanpa rempong), Go-Give (buat donasi dan zakat), Go-Sure (proteksi kesehatan, kendaraan dan ponsel), Go-Investasi (solusi investasi cerdas dan tidak ribet). Dan ada juga fitur keperluan sehari-hari Go-Fitness (pilih

kelas olahraga apa saja biar sehat) dan yang terakhir fitur Berita dan hiburan yaitu Go-tix (beli tiket nonton tidak pake ribet, Go-Play (nonton tayangan eksklusif dari GoPlay), dan Go-news (berita baru tiap hari, Dibaca yaa!).

Go-Jek telah menjadi transportasi alternatif khususnya bagi mahasiswa Universitas Tunas Pembangunan Surakarta (UTP Surakarta) terutama pada mahasiswa FEB-nya, keberadaan Go-Jek sudah tidak asing lagi bagi para mahasiswa UTP untuk memenuhi kebutuhan keseharian mereka. Contohnya saya seorang mahasiswa yang merantau ke Solo untuk melanjutkan study di UTP Surakarta merasakan dalam keseharian saya melakukan aktivitas sering kali mengalami kesulitan dalam hal transportasi, konsumsi dan kirim-kirim. Namun saat saya menggunakan jasa Gojek saya merasa terbantu terutama dalam hal efektivitas waktu. Dalam contoh konsumsi, dimana dalam aplikasi gojek tersedia fitur Gofood (pesan makanan secara online) sering kali saya mengorder makanan lewat Gofood, selain saya mencari efektivitas dan efisiensinya disebabkan dalam Gojek juga banyak promo serta fitur voucher. yang tersedia. Seringkali saya membeli makanan dengan membayar setengah harga dari harga yang seharusnya dikarenakan adanya promo dan voucher yang Gojek sediakan.

Tabel I.1

Data hasil wawancara driver GoJek  
Periode Agustus-Oktober 2022

| Nama    | Penghasilan/hari | Penghasilan/bulan | Banyak orgeran/hari | Jam kerja | Kenaikan/penurunan |
|---------|------------------|-------------------|---------------------|-----------|--------------------|
| Fian    | 200-250k         | ± 7.500.000       | ± 20                | 12        | Kenaikan           |
| Alfin   | 100-150k         | ± 1.500.000       | ±10                 | 6         | Kenaikan           |
| Mulyadi | 150-200k         | ± 5.000.000       | 15-25               | 12        | Kenaikan           |
| Agus    | 150-200          | ±5.000.000        | 17-25               | 12        | Kenaikan           |
| Azril   | 300k             | ±9.000.000        | ±30                 | 8         | Kenaikan           |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada setiap driver mengalami kenaikan pada periode 3 bulan terakhir. Dan pada driver Azril mengalami pendapatan yang paling banyak pada tiap harinya yakni dengan kisaran Rp.300.000,00/hari meskipun jam kerjanya hanya 8 jam/hari hal tersebut menurut wawancara yang peneliti lakukan karena driver Azril selalu mendapat rating bagus dari pelanggan pengguna jasanya yang menunjukkan bahwa pelanggan mungkin merasakan kepuasan pelayanan, efektivitas pelayanan, dan kenyamanan dari driver Azril yang dapat dibuktikan melalui rating bintang yang diberikan pelanggan sehingga berpengaruh besar pada driver Azril untuk "menggiring" pelanggan lainnya masuk kedalam orderannya. Dan untuk pendapatan

terendah yaitu driver Alfin, dikarenakan jam kerja yg dilakukan driver Azril lebih sedikit dibandingkan driver lainnya. Kemudian pada driver Fian, Agus, dan Mulyadi mengalami konstanta yg stabil pada tiap bulannya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

#### b. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- 2) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- 3) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- 4) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 5) Untuk mempertahankan konsumen.

#### c. Kriteria Pelayanan Yang Baik

a. Akurasi pelayanan, dengan meminimalisir kesalahan- kesalahan pada saat melakukan transaksi pelayanan.

b. Perilaku baik, menjaga attitude dengan selalu sopan, santun, dan ramah pada saat melakukan transaksi

c. Kenyamanan konsumen, yang meliputi area lain selain penjualan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi dan lainnya

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, dengan menyediakan kebutuhan yang dicari pelanggan.

e. Tepat waktu, transaksi berjalan sesuai dengan yang tertera

### 2. Efektivitas Pelayanan

### a. Pengertian efektivitas pelayanan

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi.

### 3. Kenyamanan Pelanggan

#### a. Pengertian Kenyamanan

(Rodriguez-Torrico, San-Martin, & JoseCabezudo, 2019) mendefinisikan kenyamanan sebagai persepsi waktu dan upaya yang dihemat konsumen terkait dengan penggunaan layanan. Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu.

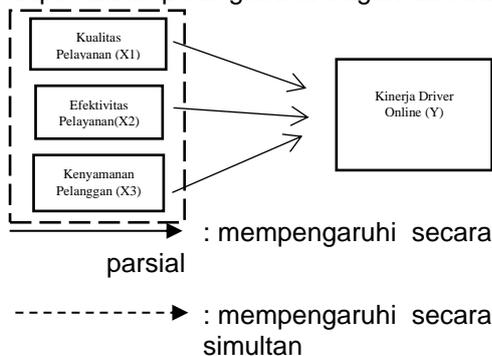
### 4. Kinerja Driver

Menurut Moehariono (2012, hal. 95) "Kinerja atau Performancemerupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi".

### KERANGKA PEMIKIRAN

Menurut McGaghie dalam (Rina Hayati, 2020) Kerangka pemikiran adalah suatu proses melakukan, mengatur dan melakukan penyajian pertanyaan dalam penelitian dan mendorong dalam menyelidiki atas permasalahan yang menyajikan permasalahan dan konteks sebab akibat peneliti melaksanakan penelitian ini.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Efektivitas Pelayanan (X2), dan Kenyamanan Pelanggan (X3) serta Kinerja Driver Online (Y) variable. Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar bagan dibawah ini :



Variabel yang digunakan berupa *independent variabel* (variabel bebas) yang

terdiri dari kualitas kepuasan pelanggan, efektivitas pelayanan, dan kenyamanan pelanggan serta *dependent variabel* (variabel terikat) yaitu kinerja driver online.

### HIPOTESIS

Menurut (Syafnidawaty, 2020) Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis juga berarti sebuah pernyataan atau proposisi yang mengatakan bahwa di antara sejumlah fakta ada hubungan tertentu. Proposisi inilah yang akan membentuk proses terbentuknya sebuah hipotesis di dalam penelitian, salah satu di antaranya, yaitu penelitian sosial. Artinya, hipotesis merupakan sebuah istilah ilmiah yang digunakan dalam rangka kegiatan ilmiah yang mengikuti kaidah-kaidah berpikir biasa, secara sadar, teliti, dan terarah. Ketika berpikir untuk sehari-hari, orang sering menyebut hipotesis sebagai sebuah anggapan, perkiraan, dugaan, dan sebagainya. Diduga terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Driver Gojek

- a. Diduga Kualitas Pelayanan mempengaruhi kinerja driver gojek
- b. Diduga Efektivitas Pelayanan mempengaruhi kinerja driver gojek
- c. Diduga kenyamanan pelanggan mempengaruhi kinerja driver gojek
- d. Diduga Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Kenyamanan Pelanggan mempengaruhi kinerja driver gojek.

### METODE PENELITIAN

#### 1. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penulis menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian yang dilakukan. Menurut (Sugiyono, 2018) disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, karena data penelitian berupa angka dan dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data. Data primer diambil langsung kepada responden yang setidaknya pernah menggunakan jasa driver online (Go-Jek) Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa UTP pelanggan Go-Jek.

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi adalah di kota Solo

b. Objek Penelitian

Obyek yang akan diteliti oleh peneliti yaitu mahasiswa aktif FEB UTP Surakarta tahun 2023 yang menggunakan jasa driver online (GoJek) dalam kesehariannya menjalankan aktivitas.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah berbagai perihal dalam rancangan apapun yang dikendalikan oleh analis untuk difokuskan dengan tujuan agar data diperoleh tentangnya, kemudian, pada akhirnya ditarik (Sugiyono, 2018:68

a. Variabel Terikat (dependen variabel)

Dalam penelitian ini yang dimaksud variabel dependen adalah Kinerja Driver Gojek

b. Variabel Bebas (Independen Variabel)

Variabel bebas/independen yang di gunakan dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut :

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Efektivitas Pelayanan

X3 : Kenyamanan Pelanggan

3. Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:213), data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui pengisian kuesioner. Sugiyono (2018:142), berpendapat bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa UTP Surakarta pengguna GoJek untuk diisi. Cara pengisian kuesioner dilakukan dengan menjawab setiap pertanyaan yang ada.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:137), data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung memberikan data kepada pengumpul data. data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, artikel, serta buku literatur.

4. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif FEB UTP tahun 2023 pengguna jasa driver online (gojek) di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

b. Sampel

sampel yang diambil dari populasi sejumlah 126 mahasiswa (95mahasiswa Manajemen, dan 31 Mahasiswa Akutansi).

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Kuisisioner
- b. Studi Dokumentasi

6. Eknik Analisis Data dan alat

- a. Uji instrumen penelitian
- b. Uji prasyarat analisis / uji asumsi klasik
- c. Uji regresi linear berganda
- d. Uji hipotesis

7. Hasil analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan pada uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas diketahui bahwa setiap item valid dan reliabel sehingga memenuhi syarat untuk pengujian selanjutnya.

b. Uji prasyarat analisis / uji asumsi klasik

Memenuhi uji prasyarat analisis dan layak untuk pengujian selanjutnya.

c. Uji regresi linear berganda

Tabel I.3  
Hasil uji regresi

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | 135.771                     | 23.116     |                           | 5.874 | <.001 |                         |       |
| X1           | .101                        | .058       | .116                      | 1.752 | .082  | .664                    | 1.505 |
| X2           | .256                        | .083       | .296                      | 3.092 | .002  | .317                    | 3.153 |
| X3           | .359                        | .071       | .471                      | 5.097 | <.001 | .342                    | 2.925 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS 2023

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 135,771 + 0,101 X_1 + 0,256 X_2 + 0,359 X_3 + e$$

1. Uji T

Tabel I.3  
Hasil Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error |                           |       |       |
| 1     | (Constant) | 135.771                     | 23.116     |                           | 5.874 | <,001 |
|       | X1         | .101                        | .058       | .116                      | 1.752 | .082  |
|       | X2         | .256                        | .083       | .296                      | 3.092 | .002  |
|       | X3         | .359                        | .071       | .471                      | 5.097 | <,001 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS 2023

Dilihat dari tabel di atas, diselidiki bahwa uji tengah menyelesaikan korelasi antara t tabel dan t hitung termasuk dalam premis dinamis.  $Df = n - k - 1$  ( $Df = 126 - 3 - 1 = 122$ ) maka t tabel dalam penelitian ini adalah 1,980. Untuk dapat melihat ada tau tidaknya pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan melihat tingkat signifikansi apabila t hitung  $>$  t tabel atau nilai signifikansi  $<$  dari 0,05. Dari hasil uji t atau uji parsial tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Driver Gojek diperoleh nilai T hitung 1,752 lebih kecil dari T tabel 1,980 ( $1,752 < 1,980$ ) dan dilihat dari nilai sig.  $0,082 > 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Driver Gojek.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Driver Gojek diperoleh nilai T hitung 3,092 lebih besar dari T tabel 1,980 ( $3,092 > 1,980$ ) dan dilihat dari nilai sig.  $0,002 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Driver Gojek.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel Kenyamanan Pelanggan terhadap Kinerja Driver Gojek diperoleh nilai T hitung 5,097 lebih besar dari T tabel 1,980 ( $5,097 > 1,980$ ) dan Dilihat dari nilai sig.  $0,001 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Kenyamanan Pelanggan berpengaruh terhadap Kinerja Driver Gojek.

## 2. Uji F

**Tabel 1.4**  
**Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |   |      |
|--------------------|----------------|----|-------------|---|------|
| Model              | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |

|   |            |            |     |           |        |                    |
|---|------------|------------|-----|-----------|--------|--------------------|
| 1 | Regression | 198032.232 | 3   | 66010.744 | 73.688 | <,001 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 109289.196 | 122 | 895.813   |        |                    |
|   | Total      | 307321.429 | 125 |           |        |                    |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data SPSS 2023

Dilihat dari nilai sig.  $0,001 < 0,05$  menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Y.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Driver Gojek (Y). Dengan dibuktikan oleh nilai T hitung 1,752 lebih kecil dari T tabel 1,980 ( $1,752 < 1,980$ ) dan dilihat dari nilai sig.  $0,082 > 0,05$ . Serta nilai Beta Kualitas Pelayanan 0,116 atau 11% yang artinya, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh hanya 12% saja terhadap Kinerja Driver Gojek. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak.
2. Eektivitas Pelayanan (X2) secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap Kinerja Driver Gojek (Y). Dibuktikan dengan hasil uji t variabel Efektivitas Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Driver Gojek (Y) diperoleh nilai T hitung 3,092 lebih besar dari T tabel 1,980 ( $3,092 > 1,980$ ) dan dilihat dari nilai sig.  $0,002 < 0,05$ . Serta nilai Beta Efektivitas Pelayanan 0,296 atau 29% yang artinya, Efektivitas Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 29% terhadap Kinerja Driver Gojek. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima.
3. Kenyamanan Pelanggan (X3) secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap Kinerja Driver Gojek (Y). Dibuktikan dengan diperolehnya nilai T hitung 5,097 lebih besar dari T tabel 1,980 ( $5,097 > 1,980$ ) dan Dilihat dari nilai sig.  $0,001 < 0,05$ . Serta nilai Beta Kenyamanan Pelanggan 0,471 atau 47% yang artinya, Kenyamanan Pelanggan memiliki pengaruh sebesar 47% terhadap Kinerja Driver Gojek. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima.
4. Kualitas Pelayanan (X1), Efektifitas Pelayanan (X2), dan Kenyamanan Pelanggan (X3) secara simultan terdapat pengaruh positif terhadap Kinerja Driver Gojek (Y) dibuktikan dengan nilai sig.  $0,001 < 0,05$  menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara bersama-

sama berpengaruh signifikan terhadap Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima.

5. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan Kinerja Driver Gojek (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Efektivitas Pelayanan (X2) dan Kenyamanan Pelanggan (X3) sebesar 63,6% sedangkan sisanya 36,4% kinerja driver Gojek disebabkan oleh variabel – variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

## B. SARAN

### a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan peneliti, tidak ditemukannya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kinerja driver gojek, maka Ha ditolak. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji T yang menunjukkan Nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja driver gojek tidak terbukti kebenarannya. Dan disarankan kepada driver gojek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya seperti driver menggunakan peralatan sesuai standart untuk menunjang kebutuhan driver (seperti handphone, helm, jaket), menggunakan kendaraan yang baik, dan melengkapi atribut kendaraan sesuai standart kepolisian Republik Indonesia agar kedepannya terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja driver gojek.

### b. Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan peneliti, ditemukan terdapat pengaruh yang positif antara efektivitas pelayanan dengan kinerja driver gojek, maka Ha diterima. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji T yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Dan disarankan kepada driver gojek untuk menjaga kinerjanya antara lain dengan mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu, memberikan informasi yang jelas, dan tanggap ketika terdapat pemesanan oleh pelanggan.

### c. Kenyamanan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan peneliti, ditemukan terdapat pengaruh yang positif antara kenyamanan pelanggan terhadap

kinerja driver gojek, maka Ha diterima. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji T yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Maka dari itu disarankan driver gojek mempertahankan atau meningkatkan pelayanannya seperti pelayanan *customer service*, kecepatan membalas pesan dari customer ketika ada complain atau keperluan dari konsumen yang disesuaikan dengan kebutuhan para konsumen dengan harapan semakin meningkatnya *rating* di dalam fitur ulasan gojek terhadap driver.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beni Pekei. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Ed. 12 Jilid. 2, (Jakarta : Indeks, 2007), h.42.
- Rodriguez-Torrice, San-Martin, & JoseCabezudo, 2019 What Drives M-Szhopper to Continue Using Mobile Device to Buy? *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol. 27, No.1
- Sofyan Siregar. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS (17th ed.)*. PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Syafnidawaty. (2020). *Hipotesis*. Raharja.Ac.Id.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Cv Andi

