

Pengaruh e-s-qual terhadap loyalitas menggunakan aplikasi gojek pada masyarakat kota Padang

Yunia Wardi¹, Yunita Engriani^{1*}, Ridho Sunella Putra¹

¹Manajemen, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

INFO ARTIKEL

Diterima 12 Juli 2019
Disetujui 10 Agustus 2019
Diterbitkan 1 September 2019

Kata Kunci:

E-S-qual; efficiency; system availability; fulfillment; privacy; customer loyalty.

DOI:10.2403/jkmb.10885000

Keywords:

E-S-qual; efficiency; system availability; fulfillment; privacy; customer loyalty.

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas layanan elektronik (E-S-Qual) terhadap loyalitas pelanggan menggunakan aplikasi transportasi online (Gojek) di kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas komparatif. Penelitian ini dilakukan di kota Padang. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2018. Populasi yang difokuskan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang tinggal di kota Padang dan menggunakan aplikasi Gojek dengan sampel 160 orang yang diambil secara purposive sampling. Data diolah menggunakan metode regresi linier berganda dan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan elektronik (E-S-Qual) memiliki hubungan langsung dengan loyalitas pelanggan pada $\alpha = 0,05$

ABSTRACT

The main need of this research is to see the effect of the quality of electronic services (E-S-Qual) on customer loyalty using the online transportation application (Gojek) in the city of Padang. This type of research is causally comparative. This research was conducted in the city of Padang. While the research time was conducted in 2018. The population focused in this study were people who lived in the city of Padang and used the Gojek application with a sample of 160 people taken by purposive sampling. Data is processed using multiple linear regression method and data obtained from questionnaire results. From the results obtained from this study indicate that all dimensions of electronic service quality (E-S-Qual) have a direct relationship with customer loyalty at $\alpha = 0.05$

How to cite: Wardi, Y., Engriani, Y., & Putra, R. S. (2019). Pengaruh e-s-qual terhadap loyalitas menggunakan aplikasi gojek pada masyarakat kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8(2), 48-54.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

* Corresponding author: yunitaengriani@gmail.com

PENDAHULUAN

Sejalan dengan adanya perkembangan teknologi saat sekarang ini membuat pengguna Internet semakin mengalami peningkatan tiap tahunnya. Peningkatan pengguna Internet di Indonesia dapat dilihat dari hasil survei APJII tahun 2017. Dari hasil survei APJII tahun 2017 terlihat bahwa peningkatan pengguna Internet di Indonesia sebanyak 143,26 juta jiwa, yang sebelumnya pada tahun 2016 sebanyak 132,7 juta

jiwa. Dari 143,26 juta jiwa pengguna Internet di Indonesia, perangkat yang paling banyak dipakai untuk mengakses Internet adalah dengan perangkat mobile seperti smartpone dan tablet. Banyaknya pengguna Internet di Indonesia yang menggunakan perangkat smartpone dan tablet membuat banyak perusahaan untuk mengembangkan bisnis di bidang teknologi mobile yang berbentuk aplikasi dan game. Saat ini transportasi umum yang berkembang menggunakan aplikasi atau biasa dikenal dengan transportasi online sangat berkembang pesat di Indonesia.

Aplikasi transportasi online sangat banyak diunduh dan dipakai oleh masyarakat di Indonesia karena sangat banyak kegunaan dan dapat membantu mobilitas penggunanya. Dari hasil survei databoks, aplikasi transportasi online yang paling banyak digunakan dan dipakai di Indonesia adalah aplikasi gojek sebanyak 85,22%, sedangkan aplikasi grab sebanyak 66,24%, dan sisanya 50% menggunakan aplikasi uber. Aplikasi gojek menyediakan layanan kurir barang (*go-send*), layanan pesan antar makanan (*go-food*), hingga layanan bersih-bersih rumah (*go-clean*). Aplikasi gojek juga merupakan top brand pada kategori jasa transportasi online di Indonesia. Seiring berjalannya waktu timbul beberapa komentar dari pengguna aplikasi gojek yang masih merasa kecewa kepada aplikasi tersebut. Bentuk kekecewaan pengguna aplikasi gojek diantaranya yaitu aplikasi gojek yang sering *error*, peta atau *map* yang ada pada aplikasi gojek tidak sesuai dengan lokasi sebenarnya, sistem pada aplikasi yang sering kacau dan juga pelanggan yang mengeluh diganggu oleh driver gojek, dalam hal ini terlihat bahwa masih kurangnya keamanan dari aplikasi gojek tersebut.

Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2005) menyatakan bahwa terdapat berbagai kelemahan yang masih ada pada sistem transaksi secara online, konsumen masih kesulitan dalam menyelesaikan transaksi mereka, produk yang dibeli konsumen tidak dikirim dengan tepat waktu dan bahkan tidak dikirim sama sekali, email yang dikirim tidak dijawab dan informasi yang diinginkan tidak dapat diakses. Permasalahan ini menjadi tantangan baru perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan elektronik agar loyalitas pelanggan dapat terpenuhi.

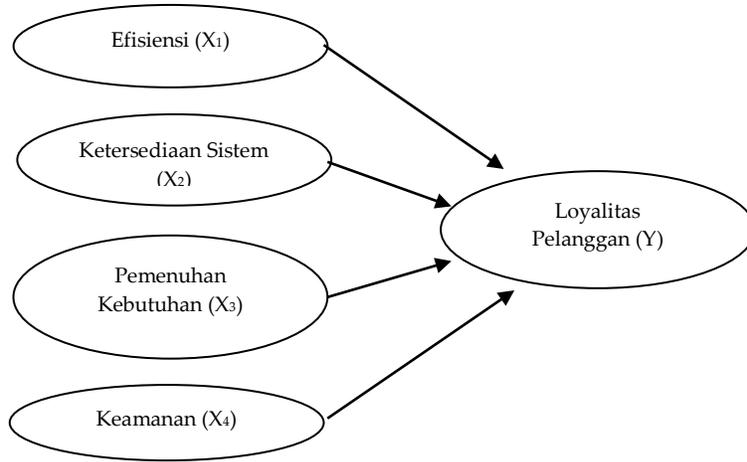
Parasuraman, Zeithaml & Malhotra, (2005) mengemukakan dimensi elektronik service quality yang mana terbagi menjadi 2 bagian. Yang pertama yaitu kualitas pelayanan inti (*E-S-QUAL*) yang terdiri dari 4 dimensi yaitu kemudahan (*efficiency*) yaitu menunjukkan seberapa besar tingkat kemudahan teknologi yang diciptakan oleh perusahaan, ketersediaan sistem (*system availability*) yaitu seberapa besar suatu teknologi yang dipakai perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*) seberapa besar perusahaan dapat memenuhi janji – janjinya kepada pelanggan, keamanan (*privacy*) seberapa besar perusahaan dapat menjaga dan melindungi data nasabahnya. Yang kedua yaitu kualitas pelayanan pemulihan (*E-RecS-QUAL*) dimensi ini terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*) yaitu bagaimana kemampuan dari sebuah perusahaan online untuk memberikan sebuah informasi yang tepat kepada setiap pelanggan ketika terjadinya masalah, kompensasi (*compensation*) yaitu bagaimana bentuk ganti rugi yang diberikan perusahaan seperti pengembalian uang, penggantian barang, biaya pengiriman dan bentuk ganti rugi lain oleh perusahaan, kontak (*contact*) yaitu apakah perusahaan online memiliki kontak yang dapat dihubungi jika terjadi keluhan.

Fenomena tentang transportasi berbasis aplikasi seperti gojek mengindikasikan bahwa pengelolaan kualitas pelayanan *service* elektronik yang sekarang ini banyak terjadi pada transaksi online akan memberikan banyak perubahan didalam dunia bisnis kedepannya. Kondisi seperti ini sangat penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana hubungan *E-S-Qual* terhadap loyalitas pelanggan gojek di kota Padang.

E-S-Qual yaitu termasuk semua tahapan yang dilalui oleh pelanggan dengan situs website, dimana sebuah situs website tersebut memberikan suatu fasilitas dalam melakukan perbelanjaan, melakukan pembelian produk atau jasa dan sampai ketahap pengiriman yang efektif dan efisien (Parasuraman, Zeithaml & Malhotra, 2005). *E-S-Qual* memiliki 7 dimensi, yang mana terbagi menjadi 2 bagian yaitu bagian pertama untuk menilai kualitas pelayanan inti yang terdiri dari 4 dimensi yaitu efisiensi,

pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem dan privasi, sedangkan bagian kedua untuk menilaipemulihan layanan elektronik memiliki 3 dimensi yaitu daya tanggap, kompensasi dan kontak.

Perumusan Hipotesis dan Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE

Model penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu termasuk kepada model penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik kausal komparatif. Adapun penelitian ini akan dilakukan di kota Padang pada Bulan April 2018. Populasi yang digunakan didalam penelitian ini yaitu masyarakat kota Padang yang menggunakan aplikasi gojek. Teknik yang digunakan dalam pemungutan sampel didalam penelitian ini yaitu dengan cara *purposive sampling* dengan total sampel sebesar 160 orang. Metode yang dipakai didalam pemungutan data penelitian ini yaitu memanfaatkan sebuah kuesioner penelitian yang dibuat berdasarkan definisi operasional dan indikator yang telah dibuat. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan sebuah analisis deskriptif dan juga analisis induktif, yang mana akan menggunakan cara regresi linier berganda. Data penelitian ini juga akan diolah memakai spss.

Indikator Variabel Penelitian

Tabel 1. Indikator Pengukuran

Loyalitas Pelanggan (Y)	
1.	Menggunakan kembali
2.	Merekomendasikan
3.	Tidak berminat memperhatikan pelayanan pesaing
4.	Memberikan ide pengembangan pada perusahaan
Efisiensi (X₁)	
1.	Aplikasi mudah digunakan
2.	Mudah melakukan orderan
3.	Mudah melakukan proses pembayaran
4.	Informasi pada aplikasi mudah dipahami

-
5. Aplikasi memuat halaman dengan cepat
 6. Aplikasi cepat merespon
 7. Aplikasi memiliki tampilan halaman yang sangat mudah untuk digunakan
 8. Aplikasi memiliki tampilan halaman yang tersusun dengan baik
-

Ketersediaan Sistem (X₂)

1. Aplikasi dapat digunakan setiap saat
 2. Aplikasi berfungsi dengan baik
 3. Aplikasi dapat digunakan tanpa masalah
 4. Aplikasi tidak *error*
 5. Aplikasi tidak berhenti berfungsi
-

Pemenuhan Kebutuhan (X₃)

1. Aplikasi mengirimkan perintah sesuai yang dijanjikan
 2. Aplikasi melayani orderan dengan waktu yang telah dijanjikan
 3. Aplikasi mengirimkan orderan dengan cepat
 4. Aplikasi mengirimkan pesanan dengan benar
 5. Aplikasi memiliki produk yang di klam oleh perusahaan
 6. Aplikasi membuat janji yang akurat tentang orderan
 7. Aplikasi memberikan penawaran yang sesuai dengan kebutuhan
 8. Aplikasi mengirimkan informasi pesanan secara cepat
-

Keamanan (X₄)

1. Aplikasi melindungi privasi saya
 2. Merasa aman melakukan transaksi pada aplikasi
 3. Aplikasi melindungi informasi alat pembayaran
-

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Dari perolehan hasil pengujian terkait dengan apakah penyebaran data didalam penelitian ini sudah tersebar secara normal, maka peneliti dalam hal ini menggunakan metode kolmogorov-Smirnov dan didapatkan bahwa nilai sig > 0,05 yaitu adalah sebesar 0,972 > 0,05. Kondisi ini dapat diartikan bahwa data didalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari perolehan hasil terkait dengan pengujian heteroskedastisitas memakai sebuah metode *Gletser*, yaitu metode ini memiliki syarat khusus yaitu jika nilai dari probabilitas melebihi dari nilai $Alpha(\alpha)$ atau sig > 0,05 maka tidaklah terjadi persoalan atau gejala heteroskedastisitas tersebut. Maka didalam penelitian ini didapatkan bahwa tingkat sig semua variabel melebihi 0,05. Hal ini dapat diartikan dan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas didalam penelitian.

Hasil Uji Multikolonearitas

Dari hasil perhitungan yang didapatkan dilihat dari uji multikolonearitas dengan menggunakan metode pengujian TOL dan VIF yang mana metode tersebut memiliki beberapa ketentuan, yaitu apabila nilai dari VIF <10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya persoalan multikolonearitas antar variabel.

Maka dari hasil pengujian diketahui bahwa tidak terjadi persoalan multikolinearitas pada semua variabel didalam penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Perolehan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef-reg	t-hit	Sig
(Constant)	1,922	1,774	0,078
Efisiensi (X1)	0,222	7,247	0,000
KetersediaanSistem (X2)	0,107	2,194	0,030
PemenuhanKebutuhan (X3)	0,071	2,210	0,029
Keamanan (X4)	0,207	3,533	0,001

Sumber: Data primer dikerjakan menggunakan SPSS, 2018

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (UjiR²)

Tabel 3. Perolehan Perhitungan Koefisien Determinan (Uji R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,743 ^a	0,551	0,540	1,660

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2018

Setelah dilakukannya pengujian koefisiensi determinan didalam penelitian ini maka diperoleh angka R sejumlah 0,743. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya ada kontribusi antara variable X terhadap variabel Y. Sedangkan nilai R Square adalah 0,551. Dimana peranan variabel X terhadap variabel Y sebesar 55,1%. Sedangkan lebihnya sebesar 44,9 % dijelaskan oleh variable lain yang tidak termasuk kedalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Kelayakan Model (Uji F)

Dapat dilihat dari data yang telah diolah bahwa nilai F hitungnya > F Tabelnya yaitu (47,626 > 2,66), oleh sebab itu maka Ha diterima dan Ho ditolak, ini berarti artinya bahwa variable efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan kebutuhan dan keamanan yang secara keseluruhan dianggap memiliki pengaruh kepada loyalitas pelanggan.

Tabel 4. Perolehan Perhitungan Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	524,792	4	131,198	47,626	,000 ^b
Residual	426,983	155	2,755		
Total	951,775	159			

Sumber: Data primer dikerjakan menggunakan SPSS, 2018

Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Hipotesis pertama menyatakan bahwa adanya variabel efisiensi mempengaruhi loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di kota Padang yang mana memiliki hubungan dengan arah yang positif dan juga berhubungan signifikan. Diketahui bahwa nilai thitung>nilai pada t tabel (7,247>1,975). Sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian hipotesis pertama ini diterima. Artinya efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di kota Padang.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa adanya keterkaitan antara ketersediaan system dan juga loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di kota Padang yang mana pengaruh tersebut memiliki arah yang positif dan juga memiliki hubungan yang signifikan. Diketahui bahwa nilai dari t hitung $>$ nilai t tabel ($2,194 > 1,975$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis kedua ini diterima. Artinya ketersediaan system berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di kota Padang.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa adanya suatu keterkaitan antara pemenuhan kebutuhan dengan loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di Kota Padang, yang mana variabel ini mempunyai pengaruh dengan arah yang positif dan juga memiliki hubungan yang signifikan. Diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($2,210 > 1,975$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis ketiga ini diterima. Artinya pemenuhan kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di kota Padang.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa adanya suatu keterkaitan antara keamanan dan juga loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di Kota Padang, yang mana kedua variabel ini memiliki pengaruh kearah yang positif dan juga hubungan yang signifikan. Diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($3,533 > 1,975$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis keempat ini diterima. Artinya keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di kota Padang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh dari dimensi E-S-Qual terhadap loyalitas pelanggan menggunakan gojek pada masyarakat di kota Padang maka dapat disimpulkan dengan uraian sebagai berikut:

1. Efisiensi memiliki pengaruh kearah yang positif dan hubungan yang signifikan kepada loyalitas pelanggan pengguna aplikasi gojek di Kota Padang.
2. Ketersediaan system memiliki pengaruh kearah yang positif dan hubungan signifikan kepada loyalitas pelanggan pengguna aplikasi gojek di Kota Padang.
3. Pemenuhan kebutuhan memiliki pengaruh kearah yang positif dan hubungan signifikan kepada loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di Kota Padang.
4. Keamanan memiliki pengaruh kearah yang positif dan hubungan signifikan kepada loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi gojek di Kota Padang.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh dari dimensi E-S-Qual terhadap loyalitas pelanggan menggunakan gojek pada masyarakat di kota Padang maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan perusahaan gojek semakin meningkatkan kualitas sistem aplikasinya agar semakin mudah dan efisien saat digunakan, karena jika aplikasi yang digunakan semakin efisien dan memudahkan konsumen dalam menggunakan layanan aplikasi tersebut, maka akan terciptanya loyalitas pelanggan untuk memakai aplikasi tersebut.
2. Diharapkan perusahaan gojek bisa dapat meningkatkan kualitas ketersediaan sistem pada layanan aplikasi gojek, karena konsumen masih merasa kurangnya ketersediaan sistem pada aplikasi gojek, seperti aplikasi gojek tidak dapat digunakan setiap saat dan juga aplikasi gojek masih kurang berfungsi dengan baik. Maka oleh sebab itu perusahaan harus meningkatkan ketersediaan sistem pada aplikasi gojek dengan cara memperbaiki sistem pada aplikasi gojek agar tidak terjadinya masalah. Jika kualitas ketersediaan sistem pada aplikasi gojek baik, maka pelanggan akan merasa puas dan akan memakai lagi aplikasi gojek sehingga akan menciptakan loyalitas.

3. Diharapkan agar keamanan pada sistem aplikasi gojek harus semakin di tingkatkan, karena keamanan pada aplikasi gojek dirasa masih kurang memenuhi harapan pelanggan. Keamanan yang baik pada aplikasi gojek yaitu harus menjaga informasi terkait dengan data pribadi pelanggan, membuat konsumen merasa aman untuk melakukan transaksi pada aplikasi gojek, serta dapat menjaga informasi alat pembayaran yang digunakan pelanggan. Cara meningkatkan keamanan pada sistem aplikasi gojek yaitu dengan memperbaiki *bug* atau masalah yang terjadi pada sistem keamanan aplikasi gojek. Sehingga nantinya pengguna aplikasi gojek semakin percaya dan merasa aman menggunakan aplikasi gojek.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Haqam, R. f & Hamali, A .Y. (2016). *The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty: A Case Study at Alfamart Abdurahman Saleh Bandung*. Binus Business Review.
- Eswika, N. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas pelanggan Konsumen Pada Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal EMBA*, 1(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Salameh, A. A., & Hassan, S. B. (2015). Measuring Service Quality in M-commerce Context: A Conceptual Model. *International Journal of Scientific and Research Publications*.
- Widiyanto, I. (2008). *Pointers: Metodologi Penelitian*. BP Undip: Semarang