

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian

1. Obyek Penelitian

Berdiri sejak tahun 2011, Go-Jek Indonesia merupakan salah satu pionir penyedia transportasi online ternama yang ada di Indonesia. Go-Jek Indonesia menawarkan berbagai macam kemudahan, kenyamanan, serta keamanan bagi pelanggannya. Tumbuh sebagai startup yang menjanjikan di ibukota, membuat jasa transportasi online ini melebarkan sayapnya di kota-kota besar yang ada di Indonesia, salah satunya di kota Yogyakarta (Fachrurrozy dan Racmawati, 2017).

2. Subyek Penelitian

Subyek atau responden yang terlibat pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pernah menggunakan transportasi online khususnya Go-Jek. Jumlah kuesioner yang telah disebar dalam penelitian ini berjumlah 178. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan via google form lalu kuesioner online tersebut disebar melalui jejaring media sosial seperti, Instagram, Whatsapp dan Line. Untuk kuesioner cetak disebar secara langsung dengan cara peneliti mendatangi langsung responden. Pada penelitian ini responden merupakan konsumen pengguna transportasi online Go-Jek di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penyebaran

kuesioner dilakukan selama sebelas hari dimulai dari tanggal 31 oktober - 10 november 2018.

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai hasil dari pada penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, uang saku dan seberapa seringnya responden dalam menggunakan transportasi online Go-Jek. Berikut ini disajikan frekuensi distribusi hasil penelitian.

a. Jenis Kelamin Responden Pengguna Transportasi Online (Go-Jek)

Responden yang menjadi konsumen atau pengguna transportasi online Go-Jek di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden Pengguna Transportasi online (Go-Jek)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	34	19,1%
Perempuan	144	80,9%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

Tabel 5.1 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 144 orang (80,9%) dan yang paling sedikit adalah responden berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 34 orang (19,1%).



Gambar 5. 1 Histogram Jenis Kelamin

Jika dilihat dari Histogram jenis kelamin di atas dapat diketahui bahwa perempuan lebih banyak menggunakan jasa transportasi online Go-Jek daripada laki-laki. Hal itu dikarenakan sebagian besar dari perempuan adanya yang tidak mempunyai kendaraan sendiri atau tidak bisa mengemudikan kendaraan pribadi, dengan menggunakan jasa transportasi online Go-Jek ini mungkin membantu dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Sedangkan laki-laki rata-rata bisa mengemudikan kendaraan bahkan mempunyai kendaraan sendiri dalam melakukan aktivitas ataupun kegiatan sehari-hari sehingga tidak perlu repot-repot menggunakan transportasi online.

b. Usia Responden Pengguna Transportasi Online (Go-Jek)

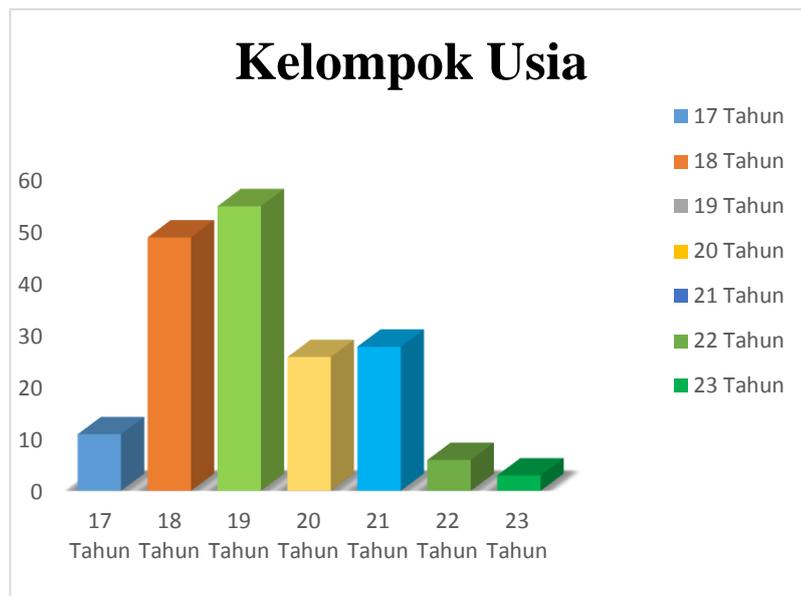
Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan Usia responden pengguna jasa transportasi online (Go-Jek) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. 2 Usia Responden Pengguna Transortasi Online (Go-Jek)

Umur	Frekuensi	Persentase
17 Tahun	11	6,2%
18 Tahun	49	27,5%
19 Tahun	55	30,9%
20 Tahun	26	14,6%
21 Tahun	28	15,7%
22 Tahun	6	3,4%
23 Tahun	3	1,7%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel 5.2 di atas dapat dilihat bahwa responden terdiri dari berbagai kelompok usia 17 Tahun sebanyak 11 responden atau 6,2%, pada 18 Tahun sebanyak 49 reponden atau 27,5%, pada usia 19 Tahun 55 responden atau 30,9%, pada usia 20 Tahun sebanyak 26 responden atau 14,6%, pada usia 21 Tahun sebanyak 28 responden atau 15,7%, pada usia 22 tahun sebanyak 6 responden atau 3,4%, dan pada usia 23 Tahun tercatat sebanyak 3 responden atau 1,7%.



Gambar 5. 2 Histogram Kelompok Usia

Jika dilihat dari Histogram kelompok usia di atas dapat diketahui kelompok usia 19 tahun adalah yang paling banyak, rata-rata para pengguna jasa Go-Jek. Mahasiswa, 19 tahun merupakan umur awal menjadi mahasiswa baru perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, artinya sebagian besar pengguna jasa Go-Jek adalah mahasiswa baru dan belum mempunyai alat transportasi karena dipengaruhi beberapa faktor tidak mempunyai alat transportasi, belum mengetahui jalan sekitaran kampus, ataupun tidak bisa mengemudikan kendaraan. Sedangkan pengguna jasa Go-Jek yang paling sedikit berusia 23 tahun. Mahasiswa 23 tahun merupakan mahasiswa tingkat akhir dan rata-rata mahasiswa tingkat akhir banyak yang menggunakan kendaraan sendiri, dan sebagian besar banyak yang telah pulang ke kampung halaman karena telah lulus kuliah.

c. Jumlah Uang Saku Responden

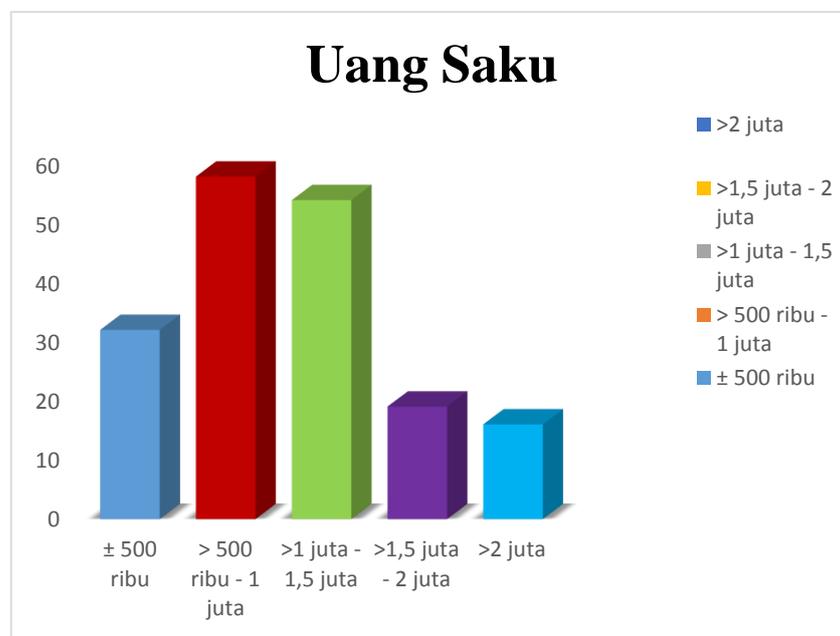
Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan jumlah uang saku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. 3 Jumlah Uang Saku Responden Pengguna Tranportasi Online (Go-Jek)

Jumlah uang saku	Frekuensi	Persentase
± 500 ribu	32	18,0%
> 500 ribu - 1 juta	58	32,6%
>1 juta - 1,5 juta	54	30,3%
>1,5 juta - 2 juta	19	10,7%
>2 juta	15	8,4%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 5.3 menunjukkan jumlah uang saku responden yaitu dengan nominal ± 500 ribu sebanyak 32 responden atau 18,0 %, pada nominal >500 ribu - 1 juta sebanyak 58 responden atau 32,6 %, pada nominal >1 juta - 1,5 juta sebanyak 54 responden atau 30,3 %, pada nominal $>1,5$ juta - 2 juta sebanyak 19 responden atau 10,7%, dan pada nominal >2 juta sebanyak 15 responden atau 8,4%.



Gambar 5. 3 Histogram Uang Saku

Jika dilihat dari Histogram pengeluaran responden di atas dapat diketahui responden dengan frekuensi uang saku dengan nominal > 500 ribu - 1 juta adalah yang paling banyak menggunakan jasa Go-Jek.

d. Intensitas Pengguna Transportasi Online (Go-Jek)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan intensitas pengguna jasa ojek online (Go-Jek)

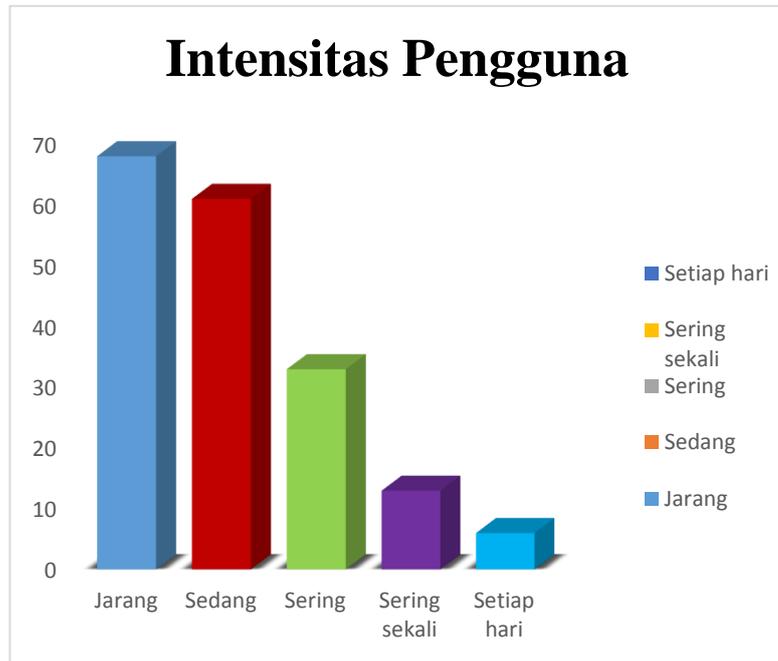
di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. 4 Intensitas Pengguna Transportasi (Go-Jek)

Intensitas pengguna	Frekuensi	Persentase
Jarang	68	38,3%
Sedang	61	34,3%
Sering	33	18,5%
Sering sekali	13	7,3%
Setiap hari	3	1,7%
Total	178	100%

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel data di atas dapat dilihat intensitas pengguna jasa Go-Jek pada kategori Jarang sebanyak 68 responden atau 38,3 %, pada kategori sedang sebanyak 61 responden atau 34,3 %, pada kategori sering sebanyak 33 responden atau 18,5 %, pada kategori sering sekali sebanyak 13 responden atau 7,3 %, dan pada kategori setiap hari sebanyak 3 responden atau 1,7 %. Dalam tabel ini menjelaskan ada sebanyak 68 responden yang jarang menggunakan transportasi online (Go-Jek) banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kenapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta jarang menggunakan transportasi online, yaitu karena memiliki kendaraan pribadi sendiri, karena kostan responden dekat dengan area kampus.



Gambar 5. 4 Intensitas Pengguna

Jika dilihat dari data responden berdasarkan intensitas pengguna jasa Go-Jek paling banyak di katagori jarang menggunakan transportasi online karena sebagian dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta banyak yang mempunyai kendaraan sendiri, ataupun karena tempat kost dengan kampus, sehingga lebih memilih untuk berjalan kaki untuk menuju kampus, dan uang yang digunakan untuk menggunakan transportasi online / bensin kendaraan pribadi dapat di tabung.

B. Uji Kualitas dan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan berdasarkan analisis item yang mengkorelasikan setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan setiap seluruh skor item pertanyaan). Setiap instrumen dinyatakan valid

jika signifikan $< 5\%$ atau $\text{sig} < \alpha = 0,05$ (Wijayanti, 2013). Hasil Uji Validitas dapat ditentukan pada tabel berikut:

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Sig.	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Harga Go-Jek	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid
Kemudahan dalam mengakses	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid
Harga Kompetitor	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid
Layanan Go-Jek	Item 1	0,000	0.05	Valid
	Item 2	0,000	0.05	Valid
	Item 3	0,000	0.05	Valid

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan nilai signifikansi dari instrumen penelitian ini memiliki nilai lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya yaitu analisis regresi linier berganda.

2. Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan dalam mengukur konsistensi internal dalam penelitian ini dengan teknik *Cronbach's alpha*. Apabila nilainya *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel (Saidani dan Samsul, 2012). Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5. 6 . Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Alpha Crobach	Nilai Kritis	Keterangan
Harga Go-Jek	0,742	0.6	reliabel
Kemudahan dalam mengakses	0,727	0.6	reliabel
Harga kompetitor	0,612	0.6	reliabel
Layanan Go-Jek	0,756	0.6	reliabel

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 5.6 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* seluruh variabel penelitian ini lebih besar dari 0,6. Dengan berpanduan pendapat yang dikemukakan (Prihantini dkk. 2017) semua item pertanyaan mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya.

C. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Hasil Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda seperti ditunjukkan pada Tabel berikut ini:

Tabel 5. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients beta</i>	t	Sig	
	B	<i>Std. Error</i>				
1	(Constant)	1,208	,764		1,581	,116
	Harga Go-Jek (X1)	0,294	,068	,270	4,327	,000
	Kemudahan dalam mengakses (X2)	0,358	,051	,405	6,953	,000
	Harga Kompetitor (X3)	0,297	,071	,253	4,204	,000

a. *Dependent Variable:* Kualitas Layanan Go-Jek
 $R^2 = 0,514$ $F = 63,368$ $Sig. = 0,000$

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 1,208 + 0,294 X_1 + 0,358 X_2 + 0,297 X_3$$

a. Konstanta = 1,208

Artinya variabel harga Go-jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor akan mempengaruhi kualitas layanan Go-Jek, sebesar 1,208 satuan.

b. $b_1 = 0.294$

Artinya jika variabel harga Go-Jek meningkat sebesar satu satuan maka layanan Go-Jek akan meningkat sebesar 0.294 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

c. $b_2 = 0.358$

Artinya jika variabel kemudahan dalam mengakses meningkat sebesar satu satuan maka layanan Go-Jek akan meningkat sebesar 0.358 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

d. $b_3 = 0.297$

Artinya jika variabel harga kompetitor meningkat sebesar satu satuan maka layanan Go-Jek akan meningkat sebesar 0.297 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

2. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 63,368 dan nilai probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $<$ nilai $\alpha = 0,05$ (5%), maka H_1 diterima, atau dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan

antara harga Go-Jek, kemudahan dalam mengakses, dan harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek.

3. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (**0,000 < 0,05**). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga Go-Jek terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (**0,000 < 0,05**). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kemudahan dalam mengakses terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (**0,000 < 0,055**). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek.

4. Koefisien Determinasi (r^2 square)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi (r^2 square) = 0,514, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat

sebesar 51,4% sisanya sebesar 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Harga Go-Jek terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Go-Jek)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga Go-Jek terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Menurut (Candra, 2018) harga adalah ongkos yang harus dibayarkan kepada penerima layanan jasa berdasarkan kesepakatan ataupun perjanjian sewa menyewa atau dalam tawar menawar. Menurut (Rasyid dan Indah, 2018). Harga merupakan kondisi dimana konsumen harus memberikan atau mengorbankan sesuatu dalam pembelian produk ataupun jasa. Secara luas, harga merupakan total dari keseluruhan dari semua nilai yang konsumen tukar untuk memiliki, menggunakan produk atau jasa (Stefani, 2012). Harga juga diartikan sebagai tingkat pertukaran suatu barang dengan barang lain, harga ditentukan berdasarkan kemampuan produsen dalam memenuhi keinginan konsumen akan pemenuhan produk dan jasa (Alfian, 2017).

Seorang konsumen pengguna jasa akan mempertimbangkan harga terlebih dahulu dalam melakukan suatu transaksi. Seorang konsumen akan rela mengeluarkan biaya tinggi jika kualitas layanan yang mereka

dapatkan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga Go-Jek akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh seorang konsumen. Go-Jek telah memberikan harga yang sesuai dengan uang saku atau pendapatan konsumen khususnya mahasiswa dengan tidak mengabaikan kualitas layanan yang diberikan.

2. Pengaruh kemudahan dalam mengakses terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Go-Jek)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kemudahan dalam mengakses terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Kemudahan dalam mengakses merupakan kemudahan dalam melakukan suatu pergerakan dari suatu tempat ke tempat lain. Kemudahan dalam akses akan mengalami peningkatan dari sisi uang atau waktu ketika pergerakan tersebut lebih murah (Indrashanty dan Legowo, 2016). Kemudahan dalam akses didefinisikan sebagai suatu bentuk kenyamanan, kemudahan yang di tawarkan oleh suatu perusahaan yang menyediakan layanan barang atau jasa dan dapat dicapai dengan menggunakan alat transportasi. Ukuran kemudahan dapat meliputi 3 hal yaitu waktu, usaha, dan biaya (Sitorus dkk. 2016).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dalam mengakses akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh konsumen. Go-jek telah memberikan kemudahan bagi penggunanya baik dalam segi ketepatan dalam menerima orderan, ketepatan dalam menjemput konsumen, kemudahan sistem transaksi secara online serta kelengkapan atribut saat berkendara.

3. Pengaruh Harga kompetitor terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Go-Jek)

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas diketahui hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,055$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek.

Seperti yang kita ketahui jasa ojek online yang ada di Indonesia khususnya Kota Yogyakarta sangat beragam salah satunya Grab merupakan pesaing kompetitif Go-jek yang mampu memberikan harga murah untuk menarik hati konsumen agar beralih menggunakan jasa mereka. Hal ini dapat memberikan suntikan bagi Go-Jek untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan, baik dari segi apapun, sehingga para konsumen tidak terpengaruh dengan harga-harga yang ditawarkan oleh ojek online lain. Go-jek telah memberikan harga yang tak kalah murah dari brand lain, tetapi tidak pula mengurangi kualitas layanan mereka.