

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI *ONLINE*
DI WILAYAH LAYANAN KOTA PALANGKA RAYA
(STUDI KASUS TAKSI *ONLINE* GRAB-CAR)**

Oleh:

**PUTIR KUMALA
NIM. DAB 114 002**



**JURUSAN/PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2019**

RINGKASAN

ANALISIS KINERJA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI ONLINE DI WILAYAH LAYANAN KOTA PALANGKA RAYA (STUDI KASUS: TAKSI ONLINE GRAB-CAR), Putir Kumala, 2019, Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.

Diketahui saat ini di Kota Palangka Raya telah ada penyedia jasa transportasi *online* Grab-Car yang mulai beroperasi pada tanggal 26 Maret 2018 dengan jumlah 680 armada yang beroperasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden dari pengguna jasa dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari moda transportasi *online* Grab-Car di Kota Palangka Raya yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 118 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus. Berdasarkan hasil analisis data dari 68 responden pengguna jasa transportasi online grab-car di Kota Palangka Raya, dapat ditarik kesimpulan mayoritas dari masing-masing karakteristik berdasarkan: jenis kelamin perempuan 70,59%, Usia 21-31 tahun 63,24%, Pekerjaan masih pelajar/mahasiswa 73,53%, penghasilan < 1.000.000 perbulan 76,47%, mempunyai satu kendaraan roda dua 77,94%, tidak mempunyai kendaraan roda empat 86,76%, tujuan dari perjalanan pergi ke kampus/sekolah 38,24%. Berdasarkan hasil uji F masing-masing variabel hasil analisis dinyatakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga kinerja dari tingkat pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dan berdasarkan hasil uji T variabel hasil analisis dinyatakan $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada variabel keamanan dan keterjangkauan sehingga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dan variabel keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena $T_{hitung} < T_{tabel}$. Hasil uji analisis deskriptif dari variabel kinerja pelayanan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan sudah sangat baik.

Kata Kunci: Karakteristik Pengguna & Kinerja Pelayanan Grab-Car.

SUMARRY

PERFORMANCE ANALYSIS OF TANSPORTATION MODES ONLINE SERVICE IN THE SERVICE AREA OF PALANGKA RAYA CITY (CASE STUDY: GRAB-CAR ONLINE TAXIS), Putir Kumala, 2019, Department /Civil Engineering Study Program, Faculty Of Engineering, University Of Palangka Raya.

It is known that currently in the city of Palangka Raya there has been an online transportation service provider Grab-Car which began operating on March 26, 2018 with a total of 680 fleets in operation .This study was conducted to determine the characteristics of service users and public evaluation of the service performance of the Grab-Car online transportation mode in the City of Palangka Raya, which refers to the Minister of Transportation Regulation of the Republic of Indonesia No PM 118 of 2018 concerning Minimum Service Standards for Special Rental Transportation. Based on the assessment of the people who have used Grab-Car online transportation mode.Based on the results of data analysis of 68 respondents using the online grab-car transportation service in Palangkaraya City, it can be concluded that the majority of each characteristic is based on: female gender 70.59%, Age 21-31 years 63.24%, Work is still a student / student 73.53%, income <1,000,000 per month 76.47%, has one two-wheeled vehicles 77.94%, does not have four-wheeled vehicles 86.76% , the purpose of going to school / school is 38.24%. Based on the results of the F test of each variable the results of the analysis stated $F_{count} > F_{table}$ so that the performance of the service level simultaneously affects the satisfaction of service users and based on the results of the T test the results of the analysis of variables are stated $T_{count} > T_{table}$ on the safety and affordability variables so that it partially influences user satisfaction services and variables of safety, comfort, equality and regularity have no effect on satisfaction because $T_{count} < T_{table}$. The results of the descriptive analysis test of the service performance evaluation variables of the community on service performance are very good.

Keywords: User Characteristics & Grab-Car Service Performance.

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir berjudul **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI *ONLINE* DI WILAYAH LAYANAN KOTA PALANGKA RAYA (STUDI KASUS TAKSI *ONLINE* GRAB-CAR)”** disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi Program Strata-1 Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya (UPR).

Pada kesempatan ini, diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Ir. Waluyo Nuswantoro, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
2. Ibu Frieda, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Sutan P. Silitonga, STP., S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
4. Bapak Tatau Wijaya Garib, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
5. Bapak Dr. Rudi Waluyo, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Palangka Raya.
6. Bapak Dr. Haiki Mart Yupi, ST., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ibu Desi Riani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
8. Bapak Salonten, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.

9. Bapak Ir. Laufried, M.T. selaku Dosen Penguji I Tugas Akhir.
10. Ibu Murniati, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji II Tugas Akhir.
11. Bapak Ir. Desriantomy, M.T. selaku Dosen Penguji III Tugas Akhir.
12. Seluruh Dosen Jurusan Teknik Sipil, Staf Tata Usaha dan Staf Akademik di Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
13. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Sipil angkatan 2014 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati dan menyadari bahwa penulisan Proposal Tugas Akhir ini banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu diharapkan berbagai tanggapan, kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Terima Kasih.

Palangka Raya, Oktober 2019

PUTIR KUMALA
NIM. DAB 114 002

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| RINGKASAN | vi |
| SUMMARY | vii |
| PRAKATA | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.6 Lokasi Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pengertian Transportasi..... | 5 |
| 2.1.1. Transportasi Angkutan Umum..... | 5 |

| | |
|---|----|
| 2.1.2. Kinerja Angkutan Umum..... | 6 |
| 2.2 Transportasi <i>Online</i> | 7 |
| 2.2.1. Proses Pemesanan Taksi <i>Online</i> Grab-Car..... | 8 |
| 2.3 Angkutan Sewa Khusus..... | 11 |
| 2.3.1. Kriteria Pelayanan Angkutan Sewa Khusus..... | 12 |
| 2.3.2. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus | 13 |
| 2.4 Karakteristik Pelaku Perjalanan..... | 15 |
| 2.5 Variabel Penelitian..... | 17 |
| 2.5.1. Indetifikasi Variabel | 17 |
| 2.5.2. Pengukuran Variabel..... | 17 |
| 2.5.3. Kelompok Variabel Penelitian..... | 18 |
| 2.6 Teknik Pengambilan Sampel..... | 21 |
| 2.6.1. Teknik Non-probability sampling..... | 22 |
| 2.6.2. Snowball sampling..... | 22 |
| 2.7 Uji Validitas dan Reabilitas..... | 23 |
| 2.7.1. Uji Validitas..... | 23 |
| 2.7.2. Uji Reabilitas..... | 25 |
| 2.8 Analisis Deskriptif..... | 26 |
| 2.9 Uji Normalitas | 27 |
| 2.9.1. Analisis Regresi Berganda | 28 |
| 2.9.2. Uji F atau Anova (Uji Simultan) | 28 |

| | |
|--|----|
| 2.9.3. Uji T (Uji Parsial)..... | 29 |
| 2.9.4. Koefisien Determinasi..... | 30 |
| 2.10. Studi Terdahulu..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Lokasi pengambilan sampel Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Pendekatan Penelitian..... | 32 |
| 3.3 Peralatan Penelitian..... | 33 |
| 3.4 Survei Pendahuluan..... | 33 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.5.1. Pengumpulan Data Primer..... | 34 |
| 3.5.2. Pengumpulan Data Sekunder..... | 34 |
| 3.6 Teknik Pengambilan Sampel..... | 34 |
| 3.7 Variabel Penelitian..... | 35 |
| 3.7.1. Kelompok Variabel Karakteristik Responden..... | 35 |
| 3.7.2. Kelompok Variabel Tingkat Pelayanan (X)..... | 35 |
| 3.7.3. Kelompok Variabel Tingkat Kepuasan Responden (Y)..... | 37 |
| 3.8 Instrumen Penelitian..... | 38 |
| 3.9 Metode Analisis Data..... | 38 |
| 3.8.1. Uji Validitas..... | 38 |
| 3.8.2. Uji Reabilitas..... | 38 |
| 3.8.3. Analisis Deskriptif..... | 39 |
| 3.8.4. Analisis Regresi Non Linier..... | 39 |

| | |
|--|----|
| 3.9 Tahapan Analisis Data..... | 39 |
| 3.10 Bagan Alir Penelitian..... | 41 |
| BAB IV ANALISIS DATA | |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 42 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 44 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 45 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan..... | 46 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Dua..... | 47 |
| 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Empat..... | 48 |
| 4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan..... | 49 |
| 4.2 Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 51 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 51 |
| 4.2.1 Uji Reliabilitas..... | 53 |
| 4.3 Analisis Kinerja Pelayanan..... | 60 |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif..... | 60 |
| 4.3.2 Uji Normalitas..... | 64 |
| 4.3.3 Analisis Regresi Berganda..... | 64 |
| 4.3.4 Hasil Uji F (Anova)..... | 66 |
| 4.3.5 Hasil Uji T..... | 67 |
| 4.3.6 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 68 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 69 |
| 5.2 Saran..... | 72 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| 1.1 Lokasi Penelitian..... | 4 |
| 2.1 Proses Pemesanan Grab-car..... | 9 |
| 2.2 Proses Pemesanan Taksi Online Grab-car..... | 9 |
| 2.3 Proses Pemesanan Taksi Online Grab-car..... | 10 |
| 2.4 Proses Pemesanan Taksi Online Grab-car..... | 11 |
| 3.1 Bagan Alir Penelitian..... | 41 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 44 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 45 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan..... | 46 |
| 4.5 Karakteristik Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Dua..... | 47 |
| 4.6 Karakteristik Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Empat..... | 49 |
| 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan..... | 50 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Skala Likert..... | 17 |
| 2.2 Skala Data..... | 18 |
| 4.1 Prosentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden..... | 43 |
| 4.2 Prosentase Berdasarkan Usia Responden..... | 44 |
| 4.3 Prosentase Berdasarkan Pekerjaan Responden..... | 45 |
| 4.4 Prosentase Berdasarkan Penghasilan Perbulan Responden..... | 46 |
| 4.5 Prosentase Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Dua..... | 48 |
| 4.6 Prosentase Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Empat..... | 49 |
| 4.7 Prosentase Berdasarkan Tujuan Perjalanan Responden..... | 50 |
| 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan..... | 52 |
| 4.9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan..... | 53 |
| 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan (X1)..... | 57 |
| 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keselamatan (X2)..... | 57 |
| 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan (X3)..... | 58 |
| 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterjangkauan (X4)..... | 58 |
| 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)..... | 59 |
| 4.16 Kategori Penilaian Mean..... | 60 |
| 4.17 Hasil Analisis Deskriptif..... | 61 |
| 4.18 Hasil Analisis Mean Total Tiap Variabel Tingkat Pelayanan..... | 62 |
| 4.19 Hasil Uji Normalitas..... | 64 |
| 4.20 Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 65 |
| 4.21 Hasil Uji F..... | 65 |
| 4.22 Hasil Uji T..... | 66 |
| 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 3 Langkah-Langkah Perhitungan Uji Validitas Pada Variabel Keamanan X1
- Lampiran 4 Langkah-Langkah Uji Validitas Menggunakan SPSS Versi 25
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS Versi 25
- Lampiran 6 Langkah-Langkah Perhitungan Uji Reliabelitas Pada Variabel Keamaan X1
- Lampiran 7 Langkah-Langkah Uji Reliabelitas Menggunakan SPSS Versi 25
- Lampiran 8 Langkah-Langkah Untuk Perhitungan Analisis Descriptif Perhitungan Mean
- Lampiran 9 Langkah-Langkah Untuk Menganalisis Karakteristik Responden Menggunakan SPSS Versi 25
- Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 Langkah-Langkah Uji Normalitas Menggunakan SPSS Versi 25
- Lampiran 12 Tabel F
- Lampiran 13 Tabel T
- Lampiran 14 Tabel Chi-square
- Lampiran 15 Foto Dokumentasi
- Lampiran 16 Peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor PM 118 Tahun 2018 Standar pelayanan minimal angkutan sewa khusus.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan adalah perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018, pasal 1 ayat 1). Diketahui untuk saat ini di Kota Palangka Raya mulai banyak moda transportasi untuk melakukan suatu perjalanan, dengan berbagai macam moda transportasi mulai dari kendaraan umum hingga kendaraan pribadi, kendaraan umum merupakan kendaraan yang dapat digunakan setiap orang dengan membayar tarif pada setiap perjalanan. Sedangkan kendaraan pribadi merupakan kendaraan yang diperuntukkan bagi perorangan dimana pemakaian kendaraan bebas sesuai dengan keinginan pemiliknya tanpa membayar tarif.

Seiring dengan berjalannya waktu dan semakin canggihnya jaman diketahui s ini di Kota Palangka Raya telah ada penyedia jasa transportasi *online* Grab-Car yang mulai beroperasi pada tanggal 26 Maret 2018 dengan jumlah, 680 armada yang beroperasi, transportasi *online* ini merupakan transportasi yang menggunakan aplikasi, sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi, transportasi *online* ini memberi kemudahan kepada pelanggan karena cukup dengan menggunakan aplikasi dari *smartphone* kita dapat memesan kendaraan dari tempat kita berada, bahkan supir akan bersedia menjemput di tempat sesuai dengan pemesanan.

Berdasarkan jumlah penduduk Kota Palangka Raya, pada tahun 2015 dengan jumlah penduduk 259.865 (jiwa), tahun 2016 jumlah penduduk 267.757 (jiwa) dan tahun 2017 jumlah penduduk 275.667 (jiwa), dan tingkat pertumbuhan penduduk pada tahun 2015 sebesar 3,08%, tahun 2016 sebesar 3,04%, tahun 2017 sebesar 2,95%. Sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah penduduk Kota Palangka Raya dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Begitu juga dengan aktivitas masyarakat akan semakin meningkat sehingga masyarakat yang ingin menjalani suatu perjalanan dengan cepat bersama dengan keluarga besar, maka transportasi *online* Grab-Car ini cocok digunakan sebagai moda untuk menuju tujuan perjalanan, karena transportasi online ini mudah untuk ditemukan, tujuan perjalanan hanya melayani satu pemesanan dan tidak perlu menunggu waktu lama untuk penjemputan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan dari moda transportasi *online* Grab-Car di Kota Palangka Raya yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 118 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus. Berdasarkan penilaian dari masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi *online* Grab-Car.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik responden dari pengguna jasa transportasi *online* (Grab-Car) di Kota Palangka Raya?
2. Bagaimana kinerja pelayanan moda transportasi *online* (Grab-Car) di Kota Palangka Raya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik responden dari pengguna jasa transportasi *online* (Grab-Car) di Kota Palangka Raya.
2. Mengetahui kinerja pelayanan dari transportasi *online* (Grab-Car) di Kota Palangka Raya.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menggunakan metode wawancara atau kuesioner pada masyarakat yang pernah menggunakan transportasi *online* (Grab-Car).
2. Obyek Penelitian ini adalah moda transportasi umum yaitu taksi *online* (Grab-Car).
3. Tidak meninjau untuk proses dari penentuan tarif secara rinci.
4. Hanya meneliti tentang pelayanan dari moda transportasi *online* Grab-Car berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan No PM 118 tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus) terhadap masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi *online* Grab-Car di Kota Palangka Raya.
5. Untuk perhitungan pada analisis data penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS versi 25.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberi masukan atau gambaran tentang kondisi dari tingkat pelayanan transportasi *online* (Grab-Car) di Kota Palangka Raya. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kinerja pelayanan

jasa transportasi *online* Grab-Car serta mengetahui kepuasan pengguna jasa transportasi *online* Grab-Car. Dan sebagai bahan informasi bagi pemerintah dan pihak-pihak yang berkaitan dengan transportasi untuk moda transportasi agar dapat mempertimbangkan berbagai hal yang berhubungan dengan transportasi *online*.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palangka Raya



Sumber: *Google Maps*

Gambar 1.1 Peta Lokasi Penelitian di Kota Palangka Raya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi Menurut Morlok, (1984) adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu. Menurut Tamin, (2000) transportasi adalah pergerakan manusia atau barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain, pergerakan terjadi karena adanya aktifitas didalam masyarakat.

2.1.1 Transportasi Angkutan Umum

Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan orang atau barang dengan dipungut bayaran (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, Pasal 1 ayat 3).

Angkutan umum adalah suatu penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum adalah angkutan dari pemindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan (Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 35 tahun 2003). Angkutan umum berperan dalam memenuhi kebutuhan manusia akan pergerakan ataupun mobilitas yang semakin meningkat, untuk berpindah dari suatu ke tempat lain yang berjarak dekat,

menengah ataupun jauh. Angkutan umum juga berperan dalam pengendalian lalu lintas, penghematan bahan bakar atau energi dan juga perencanaan dan pengembangan wilayah.

Transportasi atau pengangkutan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pergerakan atau perpindahan orang/barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu teknik atau cara tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu Miro (2005). Transportasi umum adalah seluruh alat transportasi dimana penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraannya sendiri Siswoyo (2008).

2.1.2 Kinerja Angkutan Umum

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kinerja dapat dinyatakan baik dan sukses apabila tujuan yang diinginkan tercapai dengan baik Donnelly, Gibson and Ivancevich (1994).

Tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum adalah menyediakan pelayanan angkutan yang baik andal, nyaman, aman, cepat dan murah, untuk umum Wells (1975). Secara umum dapat dikatakan angkutan umum selalu kalah bersaing dengan kendaraan pribadi. Dari beberapa studi mengenai angkutan umum pelayanan angkutan umum dapat diusahakan mendekati angkutan pribadi untuk membuat menjadi lebih menarik dan pemakai angkutan pribadi tertarik berpindah ke angkutan umum Harries (1976).

Angkutan umum pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau

mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar Warpani (1990).

2.2 Transportasi *Online*

Transportasi *online* secara umum merupakan kendaraan pribadi baik roda empat ataupun roda dua yang dioperasikan sebagai moda transportasi yang pemesanannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi secara *online* dan bertujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin pergi ke lokasi lain.

Transportasi *online* merupakan transportasi yang dapat diakses melalui teknologi aplikasi *android* dan menggunakan fitur *Global Positioning systems* (GPS) yang ada di *smartphone* Amajida (2016).

Transportasi *online* memberikan pilihan baru dalam bertransportasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kehadiran transportasi *online* bagi masyarakat adalah masyarakat mempunyai akses mudah dalam bertransportasi, yaitu masyarakat dapat mengatur tempat dan waktu sehingga masyarakat tidak perlu menunggu atau mencari taksi Prihatin, R.B. (2016).

Transportasi *online* sebagai salah satu moda transportasi juga memiliki beberapa kekurangan dan kelebihan.

Kelabihan dari transportasi *online* ini yaitu :

1. Pemesanan yang lebih mudah dilakukan karena melalui aplikasi secara *online*.

2. Tarif yang lebih murah dan terdapat transparansi, sehingga pengguna dapat mengetahui harga tarif sebelum melakukan pemesanan.
3. Waktu perjalanan yang lebih efisien dan efektif karena tidak perlu menunggu terlalu lama, aplikasi akan menentukan *driver* yang terdekat dengan lokasi penjemputan.
4. Pengguna dapat menentukan lokasi penjemputan dimana saja dan dapat langsung sampai ke lokasi tujuan tanpa berganti moda transportasi lain.

Sedangkan kekurangan transportasi *online* yaitu sebagai berikut:

1. Permasalahan jaringan yang sering terjadi sehingga pada saat tertentu pemesanan tidak bisa dilakukan.
2. Peningkatan volume lalu lintas kendaraan karena banyaknya kendaraan mobil maupun motor pribadi yang beroperasi sebagai transportasi *online*.
3. Tidak bisa pindah tujuan karena penentuan tujuan melalui aplikasi dan tidak bisa dirubah ketika penumpang sudah naik taksi *online*, sehingga apabila penumpang tiba-tiba ingin pindah tujuan maka akan dikenakan ongkos *double*.
4. Pada daerah-daerah tertentu tidak dapat terdeteksi atau terjangkau di aplikasi.

2.2.1 Proses Pemesanan Taksi *Online* Grab-Car

1. Buka aplikasi Grab di ponsel anda kemudian pilih ikon Grab-Car, kemudian tentukan lokasimu dan tujuan perjalanan anda, sehingga info biaya perjalanan langsung terlihat.



Sumber: www.grab.com

Gambar 2.1 Proses Pemesanan Grab-Car

2. Setelah sudah memasukkan lokasi dan tujuan perjalanan maka selanjutnya anda bisa meklik ikon pesan atau *next* pada aplikasi. Setelah mengkonfirmasi pesanan, secara otomatis anda akan mendapatkan pengemudi yang terdekat dengan lokasi anda dan pengemudi akan mengkonfirmasi secara langsung.



Sumber: www.grab.com

Gambar 2.2 Proses Pemesanan Grab-Car

- Setelah anda mendapatkan konfirmasi dari pengemudi maka tunggu beberapa menit pengemudi akan langsung menjemput anda. Anda akan mengetahui identitas pengemudi, merek mobil pengemudi, dan plat mobil yang digunakan pengemudi.



Sumber: www.grab.com

Gambar 2.3 Proses Pemesanan Grab-Car

- Setelah sudah mendapatkan pengemudi maka anda bisa melacak lokasi pengemudi pada saat menjemput anda, dan anda bisa membagi info kepada orang-orang terdekat anda untuk ikut melacak perjalanan anda selama anda dalam perjalanan agar menghindari sesuatu yang tidak baik



Sumber: www.grab.com

Gambar 2.4 Proses Pemesanan Grab-Car

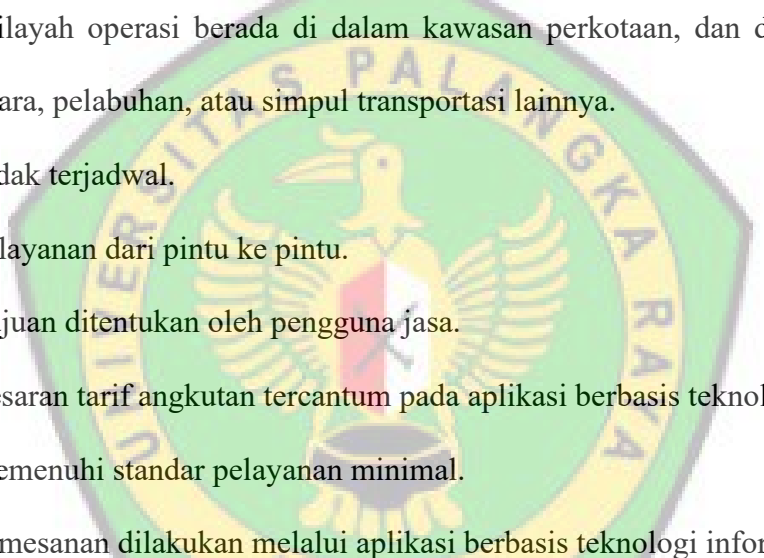
2.3 Angkutan Sewa Khusus

Angkutan sewa khusus adalah pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Pasal 1 ayat 7). Perusahaan angkutan sewa khusus adalah badan hukum atau pelaku usaha mikro atau pelaku usaha kecil yang menyelenggarakan jasa angkutan sewa khusus (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Pasal 1 ayat 8). Standar pelayanan minimal adalah ukuran minimal pelayanan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan angkutan sewa khusus dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara,

dan teratur (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Pasal 1 ayat 11).

2.3.1 Kriteria Pelayanan Angkutan Sewa Khusus

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Pasal 3 ayat 1) pelayanan angkutan sewa khusus harus memenuhi kriteria pelayanan sebagai berikut :

- 
- a. Wilayah operasi berada di dalam kawasan perkotaan, dan dari ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya.
 - b. Tidak terjadwal.
 - c. Pelayanan dari pintu ke pintu.
 - d. Tujuan ditentukan oleh pengguna jasa.
 - e. Besaran tarif angkutan tercantum pada aplikasi berbasis teknologi informasi.
 - f. Memenuhi standar pelayanan minimal.
 - g. Pemesanan dilakukan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Pasal 5) kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk pelayanan angkutan sewa khusus harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Kendaraan Bermotor umum yang digunakan meliputi :
 1. Mobil penumpang sedan atau
 2. Mobil Penumpang bukan sedan

- b. Menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan peraturan per undang-undangan.
- c. Memenuhi persyaratan standar pelayanan minimal.
- d. Dilengkapi dengan aplikasi yang menunjukkan besaran tarif yang dilaksanakan pada penumpang dan identitas pengemudi dan kendaraan yang tertera di aplikasi.
- e. Dilengkapi dengan alat pemantau untuk kerja pengemudi yang dapat merekam kecepatan kendaraan dan perilaku pengemudi dalam pengoperasian kendaraan.
- f. Dilengkapi surat tanda nomor kendaraan bermotor dan lain penyelenggaraan angkutan sewa khusus.
- g. Mencantumkan alamat surat elektronik dan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat di dalam kendaraan dan mudah terbaca oleh pengguna jasa.

2.3.2 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 (Pasal 1 ayat 11) standar pelayanan minimal angkutan sewa khusus adalah ukuran minimal pelayanan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan angkutan sewa khusus dalam memeberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara dan teratur dengan penjelasan sebagai brikut :

a. Keamanan

Dalam segi keamanan yang meliputi identitas pengguna jasa agar pengemudi tau siapa yang akan menjadi pelanggannya memuat nama, nomor hp, asal dan tujuan dari perjalanan. Identitas pengemudi agar diketahui oleh pengguna jasa pengemudi juga harus menyiapkan nama, nomor hp, dan SIM.

b. Keselamatan

Dalam segi keselamatan yang harus diperhatikan kondisi fisik pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental, dapat dipastikan bahwa pengemudi sudah memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, pengemudi memperhatikan waktu kerja dan istirahat, *driver* menyediakan fasilitas kesehatan seperti kotak (P3K), sabuk pengaman, dan umur kendaraan.

c. Kenyamanan

Dalam segi kenyamanan seperti kapasitas angkut, fasilitas utama ketersediaan AC, pengharum ruangan, bagasi, fasilitas kebersihan, pakaian pengemudi sopan, bersih, rapi dan wangi, perilaku pengemudi berperilaku sopan dan ramah, larangan merokok agar memberi kenyamanan kepada penumpang.

d. Keterjangkauan

Dalam segi keterjangkauan seperti aksesibilitas dengan memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai ditujuan, tarif memberikan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan sesuai pada aplikasi.

e. Kesetaraan

Dalam segi kesetaraan seperti pelayanan prioritas terhadap penumpang yang mengalami cacat, usia lanjut dan wanita hamil agar dibantu diberikan kemudahan saat menaiki kendaraan, fasilitas aksesibilitas yaitu memberi kemudahan bagi penumpang untuk naik dan turun kendaraan saat penumpang mengalami cacat, usia lanjut, orang sakit dan wanita hamil.

f. Keteraturan

Dalam segi keteraturan waktu pelayanan dengan memberi kepastian waktu penjemputan kepada penumpang dengan tepat waktu.

2.4 Karakteristik Pelaku Perjalanan

Faktor penting yang termasuk dalam kategori ini adalah yang berkaitan dengan ciri sosial ekonomi pelaku perjalanan, termasuk tingkat penghasilan, kepemilikan kendaraan, kerapatan pemukiman, macam pekerjaan dan lokasi tempat pekerjaan Bruton, (1985).

Karakteristik pelaku perjalanan merupakan ciri pelaku pengguna moda transportasi. Menurut J.De D. Ortuzar and L.G. Willumsen dalam Amelia, (2008) adalah sebagai berikut :

a. Tingkat Pendapatan

Tingkat pendapatan akan sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan pemilihan moda. Tingkat pendapatan yang dimaksudkan dapat merupakan tingkat pendapatan kepala keluarga atau pendapatan total keluarga. Untuk Indonesia umumnya informasi tentang pendapatan akan sulit untuk

didapatkan, sehingga diperlukan indikator atau ukuran lain seperti tingkat pengeluaran.

b. Kepemilikan kendaraan

Dengan adanya kendaraan pribadi dalam suatu rumah tangga akan memberikan cenderung seseorang untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan pribadi sejauh pelayanan-pelayanan angkutan umum tidak cukup *representative* bagi pemilik kendaraan pribadi.

c. Kepadatan dari pengembangan tempat tinggal

Daerah perkotaan dengan tingkat kepadatan yang rendah biasanya akan dihuni oleh kelompok rumah tangga dengan tingkat pendapatan menengah ke atas, maka rata-rata kepemilikan kendaraan tinggi, sehingga dalam melakukan aktivitas sehari-hari mempunyai kecenderungan untuk menggunakan angkutan pribadi. Demikian juga sebaliknya yang mempunyai kepadatan tinggi.

d. Faktor sosio ekonomi lainnya.

Selain faktor di atas ada beberapa faktor sosio ekonomi lainnya yang cukup berpengaruh terhadap pemilihan moda, misalnya jenis pekerjaan, umur, jenis kelamin dan lain-lain.

e. Pemilikan surat izin mengemudi

f. Struktur rumah tangga.

2.5 Variabel Penelitian

2.5.1 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2012:61). Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

a. Variabel Independen

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2011:61). Dalam penelitian ini variabel bebas adalah variabel tingkat pelayanan (X).

b. Variabel Dependen

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Sugiyono, (2011:61). Dalam penelitian ini variabel terikat adalah variabel tingkat kepuasan konsumen (Y).

2.5.2 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini penulis menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono, (2012:136).

Tabel 2.1 Skala Likert

| Kode | Keterangan | Skor |
|------|---------------------|------|
| SS | Sangat Setuju | 5 |
| S | Setuju | 4 |
| N | Kurang Setuju | 3 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber: Anastasia A.W (2017)

Dilihat dari tabel 2.1 bobot tertinggi adalah 5 dan bobot terendah adalah 1, jumlah kelas 5 sehingga interval dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas interval}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dengan rentang skala 0,8 Sehingga skor dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 2.2 Skala Data

| Skala Data | Kelas | Kategori |
|------------|-------------|---------------|
| 1 | 1,00 - 1,79 | Sangat Rendah |
| 2 | 1,80 - 2,59 | Rendah |
| 3 | 2,60 - 3,39 | Cukup |
| 4 | 3,40 - 4,19 | Tinggi |
| 5 | 4,20 - 5,00 | Sangat Tinggi |

Sumber: Anastasia A.W (2017)

2.5.3 Kelompok Variabel Penelitian

a. Kelompok Karakteristik Responden

- 1 Jenis kelamin diamati sebagai variabel dummy yaitu laki-laki dan perempuan.
2. Usia responden diamati yaitu : 1.) < 20 tahun, 2.) 21-30 tahun, 3.) 31-40 tahun, 4.) 41-50 tahun, 5.) > 50 tahun.
3. Pekerjaan responden yang diamati yaitu : 1.) Swasta, 2.) PNS, 3.) Pelajar/Mahasiswa 4.) lainnya

4. Penghasilan perbulan yang diamati yaitu : 1.) <1.000.000, 2.) 1.000.000-5.000.000, 3.) 5.000.000-10.000.000, 4.) >10.000.000.
5. Kepemilikan kendaraan (Roda Dua) yaitu : 1.) tidak punya, 2.) satu kendaraan, 3.) dua kendaraan, 4.) > dua kendaraan.
6. Kepemilikan kendaraan (Roda Empat) yaitu : 1.) tidak punya, 2.) satu kendaraan, 3.) dua kendaraan, 4.) > dua kendaraan.
7. Tujuan perjalanan yang diamati yaitu : 1.) kantor, 2.) sekolah/kampus, 3.) rumah sakit, 4.) sosial/umum (cafe, rumah makan, mall dan pasar).

b. Kelompok Variabel Pelayanan (X)

Suatu upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar terciptanya kepuasan konsumen:

1. Variabel Keamanan Taksi *Online* (Grab-Car)

Dalam segi keamanan yang meliputi identitas pengguna jasa agar pengemudi tau siapa yang akan menjadi pelanggannya memuat nama, nomor hp, asal dan tujuan dari perjalanan. Identitas pengemudi agar diketahui oleh pengguna jasa pengemudi juga harus menyiapkan nama, nomor hp, dan SIM.

2. Variabel Keselamatan Taksi *Online* (Grab-Car)

Dalam segi keselamatan yang harus diperhatikan kondisi fisik pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental, dapat dipastikan bahwa pengemudi sudah memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, pengemudi memperhatikan waktu kerja dan istirahat, *driver*

menyediakan fasilitas kesehatan seperti kotak (P3K), sabuk pengaman, umur kendaraan.

3. Variabel Kenyamanan Taksi *Online* (Grab-Car)

Dalam segi kenyamanan seperti kapasitas angkut, fasilitas utama ketersediaan AC, pengharum ruangan, bagasi, fasilitas kebersihan, pakaian pengemudi sopan, bersih, rapi dan wangi, perilaku pengemudi berperilaku sopan dan ramah, larangan merokok agar memberi kenyamanan kepada penumpang.

4. Variabel Keterjangkauan Taksi *Online* (Grab-Car)

Dalam segi keterjangkauan seperti aksesibilitas dengan memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai ditujuan, tarif memberikan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan sesuai pada aplikasi.

5. Variabel Kesetaraan Taksi *Online* (Grab-Car)

Dalam segi kesetaraan seperti pelayanan prioritas terhadap penumpang yang mengalami cacat, usia lanjut dan wanita hamil agar dibantu diberikan kemudahan saat menaiki kendaraan, fasilitas aksesibilitas yaitu memberi kemudahan bagi penumpang untuk naik dan turun kendaraan saat penumpang mengalami cacat, usia lanjut, orang sakit dan wanita hamil.

6. Variabel Keteraturan Taksi *Online* (Grab-Car)

Dalam segi keteraturan waktu pelayanan dengan memberi kepastian waktu penjemputan kepada penumpang dengan tepat waktu.

c. Kelompok Variabel Dari Kepuasan Responden (Y)

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan kosumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.

1. Responden merasa puas terhadap pelayanan keamanan yang diberikan taksi *online* Grab-Car.
2. Responden merasa puas terhadap keselamatan yang diberikan taksi *online* Grab-Car.
3. Responden merasa puas terhadap kenyamanan yang diberikan taksi *online* Grab-Car.
4. Responden merasa puas terhadap pelayanan keterjangkauan yang diberikan taksi *online* Grab-Car.
5. Responden merasa puas terhadap pelayanan kesetaraan yang diberikan taksi *online* Grab-Car.
6. Responden merasa puas terhadap pelayanan Keteraturan yang diberikan taksi *online* Grab-Car.

2.6 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* adalah suatu cara atau teknik yang dipergunakan untuk menentukan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel ini dalam beberapa buku sering disebut dengan teknik *sampling*. Untuk menentukan atau memilih teknik *sampling* ini, peneliti harus memperhatikan dan mendasarkan diri pada langkah-langkah penentuan sampel. Teknik *sampling* dalam penelitian ini

dengan menggunakan teknik *non probability sampling* William G. Cochram, (1981).

2.6.1 Teknik *Non Probability Sampling*

Teknik ini juga disebut dengan teknik *non random sampling*, yaitu pengambilan sampel penelitian secara tidak *random*. Teknik *sampling* ini cocok dipilih untuk populasi yang bersifat infinit, artinya besaran anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan lebih dahulu. Pada teknik *sampling* ini, penentuan sampel penelitian tanpa (kurang) atau tidak memberikan kemungkinan (*probability*) yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel terpilih. Dengan demikian pada teknik *sampling* ini seharusnya alat analisis statistik tidak dapat dipergunakan atau tidak diperlukan untuk membantu penentuan sampel terpilih. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan model *snowball sampling*.

2.6.2 *Snowball Sampling*

Snowball Sampling (bola salju) adalah metode *sampling* di mana sampel diperoleh melalui proses bergulir dari satu responden ke responden yang lainnya, biasanya metode ini digunakan untuk menjelaskan pola-pola sosial atau komunikasi (sosiometrik). Pada penelitian ini Jumlah sampel yang dibutuhkan ditentukan dengan teknik *snowball sampling* dengan memvariasikan terhadap metode *sampling* yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dalam Sugiono (2007), mengenai ukuran kecukupan sampel untuk tingkat pemilihan kesalahan 10% Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan:

S = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

P dan Q = Proporsi dalam populasi (P = 0,50 dan Q = 0,50)

d = Tingkat Kesalahan 10% = (0,1)

λ^2 = Nilai tabel *chi square* untuk μ tertentu ($\lambda^2 = 2,706$ taraf signifikansi 90%)

Dasar pertimbangan kecukupan data dianalisa secara bertahap dengan tahapan pertama yaitu pengumpulan dan uji terhadap 10% ukuran data yang dikembangkan *isaac* dan *michael*. Maka dari jumlah penduduk Kota Palangka Raya sebanyak 275.667 orang (Berdasarkan Data Tahun 2017), jumlah sampel hasil perhitungan yang didapatkan adalah sebanyak 68 responden minimum.

2.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas

2.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan data suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan menggunakan Rumus *Pearson Product Moment* (Sanusi 2011:77):

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan :

r_{hitung} = koefisien korelasi

X = skor item

Y = skor total

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor item

$\sum Y$ = jumlah skor total

$\sum X^2 = \sum_{n=1}^n Xn^2$ = jumlah dari skor item yang dikuadratkan

$(\sum X)^2 = (\sum_{n=1}^n Xn)^2$ = jumlah skor item dikuadratkan

$\sum Y^2 = \sum_{n=1}^n Yn^2$ = jumlah dari skor total yang dikuadratkan

$(\sum Y)^2 = (\sum_{n=1}^n Yn)^2$ = jumlah skor total dikuadratkan

$\sum XY$ = nilai skor item dikalikan dengan skor total

Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan mencari nilai *korelasi Pearson Product Moment*. Menurut (Sugiyono,2015) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi, syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila $r_{hitung} \geq 0,3$ maka item tersebut

dinyatakan valid, apabila korelasi item dengan skor total $r_{hitung} < 0,3$ maka item dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

2.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Jika kuesioner telah terbukti valid, maka realibilitas kuesioner tersebut diuji keandalannya (Eldanari, 2016).

Menurut Siregar (2010) dalam Meirinda (2017) metode *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan “benar” atau “salah” maupun “ya” atau “tidak” melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Berikut ini rumus untuk mencari nilai *Cronbach's Alpha* (Siregar, 2010) :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_{btr}^2}{\alpha_t^2} \right] \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas yang dicari

k = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum_{n=1}^n \alpha_{btr}^2$ = jumlah varian skor tiap-tiap item (butir)

$$\sum_{n=1}^n \alpha_{btr}^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan:

$$\sum X_1^2 = X_1^2 + X_2^2 + \dots + X_n^2$$

$$(\sum X_1)^2 = (X_1)^2 + (X_2)^2 + \dots + (X_n)^2$$

$$\alpha_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots(2.5)$$

Keterangan:

$$\Sigma X_t^2 = \Sigma X \text{ ke } 1^2 + \Sigma X \text{ ke } 2^2 + \dots + \Sigma X \text{ ke } n^2$$

$$(\Sigma X)_t^2 = (\Sigma X \text{ ke } 1)^2 + (\Sigma X \text{ ke } 2)^2 + \dots + (\Sigma X \text{ ke } n)^2$$

2.8 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden untuk setiap variabel pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Metode pengujian rata-rata skor dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil dari rata-rata yang didapat akan dimasukkan dalam kelompok interval dimana skor 1,00-1,79 termasuk sangat rendah (SR), 1,80-2,59 termasuk rendah (R), 2,60-3,39 termasuk cukup (C), 3,40-4,19 termasuk tinggi (T) dan 4,20- 5,00 termasuk sangat tinggi (ST) Anastasia A.W (2017).

Rumus menghitung rata-rata mean yaitu sebagai berikut :

1. Rumus rata-rata mean data tunggal :

$$Me = \frac{\Sigma fi \cdot xi}{N} \dots\dots\dots(2.6)$$

Keterangan:

fi = Frekuensi Data

xi = Data responden

N = Jumlah Responden

Me = nilai rata-rata sampel (mean)

2.9 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Model persamaan regresi dikatakan baik jika residualnya memiliki distribusi normal. pengujian normalitas data menggunakan *Test Of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. menurut Singgih Santoso (2012:293) dasar pengambilan keputusan berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikansi pada bagian *Kolmogorov-Smirnov (Asymp.sig)*, apabila nilai *Asymp.sig* > 0,05 maka residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (*Asymp.Sig*) ≤ 0,05 maka residual tidak berdistribusi normal.

Rumus untuk uji *Normality Kolmogorov-Smirnov* yaitu:

Tabel. 2.3 Rumus Bantu *Normality Kolmogorov-Smirnov*

| NO | X _i | $Z = \frac{X_i - \bar{X}}{SD}$ | F _T | F _S | F _T - F _S |
|-----|----------------|--------------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| dst | | | | | |

sumber: *wordpress.com*

keterangan:

X_i = Angka pada data

Z = Transformasi dari angka ke notasi pada distribusi normal

F_T = Probabilitas kumulatif normal

F_S = Probabilitas kumulatif empiris

F_T = kumulatif proporsi luasan kurva normal berdasarkan notasi Z_i, dihitung dari luasan kurva mulai dari ujung kiri kurva sampai dengan titik Z.

2.9.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan yang secara linear terhadap dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan masing-masing variabel independen dapat berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi *value* dari variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami penurunan atau kenaikan. Adapun persamaan regresi linear berganda menurut Sugiyono (2017:275) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n \dots\dots\dots(2.7)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen Grab-Car

α = Konstanta

b_1, b_2, \dots, b_n = Koefisien Regresi

X_1, X_2, \dots, X_n = Kinerja Pelayanan

2.9.2 Uji F atau ANOVA (Uji Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dengan rumus Uji F menurut Sugiyono (2014:257) dirumuskan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)} \dots\dots\dots(2.8)$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

K = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah data

F = Distribusi F

Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Kriteria pengujian

- H_0 ditolak dan H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$
- H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$

2. Menarik kesimpulan

- Jika H_0 diterima dan H_a ditolak berarti kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- Jika H_0 ditolak dan H_a diterima berarti kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2.9.3 Uji T (Uji Parsial)

Pengujian Uji T ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan rumus Uji T menurut Sugiyono (2014:250) dirumuskan sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots (2.9)$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah data

Dengan membandingkan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0
 - H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$
 - H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $T_{hitung} > T_{tabel}$
2. Menarik kesimpulan
 - Jika H_0 diterima dan H_a ditolak maka kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
 - Jika H_0 ditolak dan H_a diterima maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2.9.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$KD = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots (2.9)$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi Dalam Prosentase

r^2 = Koefisien Determinasi Dalam Tabel

2.10 Studi Terdahulu

1. Arjianto melakukan penelitian dengan judul “Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) profil konsumen ojek online di Kota Samarinda. 2) kualitas pelayanan ojek online menurut konsumen di Kota Samarinda. 3) apakah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen secara simultan dan parsial. 4) seberapa besar pengaruh ojek online terhadap konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas konsumen ojek online di Kota Samarinda adalah perempuan, usia 17-24 tahun pendidikan terakhir SMA/ sederajat, kualitas pelayanan menurut konsumen termasuk dalam kategori tinggi/baik.
2. Eka Kusuma Putra (2014) melakukan penelitian dengan judul “Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jasa Angkutan Umum Pada Jalur Utama Di Kota Palangka Raya” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna angkutan umum serta untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna angkutan umum terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Palangka Raya ditinjau dari tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil dari penelitian 58,49% pengguna angkutan umum yang di survei merasa puas terhadap layanan jasa angkutan umum yang ada saat ini.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Pengambilan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Palangka Raya dengan karakteristik masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi online Grab-car untuk melakukan perjalanan. Gambaran jumlah penduduk dan luasan wilayah tersebut yaitu sebagai berikut.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palangka Raya pada tahun 2017. Kota Palangka Raya merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah secara geografis, Palangka Raya terletak pada 113°30'-114°07' Bujur Timur dan 1°35'-2°24' Lintang Selatan. Memiliki luas wilayah 2.853,5 km², dengan jumlah penduduk di Palangka Raya sebanyak 275.667 jiwa, 134.488 jiwa perempuan dan 141.179 jiwa laki-laki. Berdasarkan luas wilayah dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada, kepadatan penduduk Palangka Raya tergolong tidak padat, dimana kepadatan penduduk di Kota Palangka Raya sebanyak 97 jiwa/km².

3.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan

deskriptif. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survei dan wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan kuesioner Sugiyono (2010)

3.3 Peralatan Penelitian

Dalam penelitian ini alat dan bahan yang digunakan adalah peralatan sebagai berikut :

- a. Alat tulis (pensil, pulpen, penghapus dan papan alas ujian) dan daftar lembar koesioner yang telah disediakan beserta dengan alternatif pilihan, dan setiap responden diajukan pertanyaan yang sama dan pilihan yang sama.
- b. Kamera sebagai alat perekam untuk mendokumentasi proses pengambilan data.
- c. Komputer yang berguna untuk mengolah data yang telah didapat kemudian dianalisa dengan batuan *Microsoft Excel* dan *SPSS*.

3.4 Survei Pendahuluan

Untuk mengetahui dan memastikan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini perlu dilakukan suatu survei pendahuluan ke instansi-instansi yang terkait dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2010). Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu:

3.5.1 Pengumpulan Data Primer

- a. Wawancara ke responden yang pernah menggunakan transportasi online di Kota Palangka Raya dengan menyebarkan kuesioner, untuk mendapatkan data yang terkait langsung dengan karakteristik yang pernah menggunakan jasa Taksi *online* (Grab-Car).
- b. Koesioner ini berupa pertanyaan yang akan diberikan kepada masyarakat Kota Palangka Raya yang pernah menggunakan Taksi *online* Grab-Car untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan dari Taksi *online* Grab-Car saat ini di Kota Palangka Raya.

3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder ini didapatkan dengan cara pengumpulan data dari instansi-instansi yang terkait dari penelitian ini, data ini berupa :

- a. Data jumlah penduduk dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palangka Raya untuk mengetahui tingkat kepadatan Kota.
- b. Data jumlah armada atau Driver (Grab-Car) yang beroperasi di Palangka Raya dari kantor perusahaan Grab-Car di Kota Palangka Raya.

3.6 Teknik pengambilan Sampel

Menurut Riduwan (2007), sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang di ambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Pada penelitian ini Jumlah data yang dibutuhkan ditentukan dengan teknik *non probability sampling* dengan model *snowball sampling* dengan memvariasikan terhadap metode sampling yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dalam

Sugiono (2007). Mengenai ukuran kecukupan sampel untuk tingkat pemilihan kesalahan 10% pada rumus (2.1).

3.7 Variabel Penelitian

3.7.1 Kelompok Karakteristik Responden

- 1 Jenis kelamin diamati sebagai variabel dummy yaitu laki-laki dan perempuan.
2. Usia responden diamati yaitu : 1.) < 20 tahun, 2.) 21-30 tahun, 3.) 31-40 tahun, 4.) 41-50 tahun, 5.) > 50 tahun.
3. Pekerjaan responden yang diamati yaitu : 1.) Swasta, 2.) PNS, 3.) Pelajar/Mahasiswa 4.) lainnya
4. Penghasilan perbulan yang diamati yaitu : 1.) <1.000.000, 2.) 1.000.000-5.000.000, 3.) 5.000.000-10.000.000, 4.) >10.000.000.
5. Kepemilikan kendaraan (Roda Dua) yaitu : 1.) tidak punya, 2.) satu kendaraan, 3.) dua kendaraan, 4.) > dua kendaraan.
6. Kepemilikan kendaraan (Roda Empat) yaitu : 1.) tidak punya, 2.) satu kendaraan, 3.) dua kendaraan, 4.) > dua kendaraan.
7. Tujuan perjalanan yang diamati yaitu : 1.) kantor, 2.) sekolah/kampus, 3.) rumah sakit, 4.) sosial/umum (cafe, rumah makan, mall dan pasar).

3.7.2 Kelompok Variabel Kinerja Pelayanan (X)

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono, (2010). Populasi dalam

penelitian ini adalah masyarakat Kota Palangka Raya yang pernah menggunakan Taksi *online* Grab-Car . Dengan karakteristik dari pelayanan yaitu sebagai berikut

a. Variabel Keamanan Taksi *online* (Grab-Car)

Dalam segi keamanan yang meliputi identitas pengguna jasa agar pengemudi tau siapa yang akan menjadi pelanggannya memuat nama, nomor hp, asal dan tujuan dari perjalanan. Identitas pengemudi agar diketahui oleh pengguna jasa pengemudi juga harus menyiapkan nama, nomor hp, dan SIM.

b. Variabel Keselamatan Taksi *online* (Grab-Car)

Dalam segi keselamatan yang harus diperhatikan kondisi fisik pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental, dapat dipastikan bahwa pengemudi sudah memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, pengemudi memperhatikan waktu kerja dan istirahat, driver menyediakan fasilitas kesehatan seperti kotak (P3K), sabuk pengaman, umur kendaraan.

c. Variabel Kenyamanan Taksi *online* (Grab-Car)

Dalam segi kenyamanan seperti kapasitas angkut, fasilitas utama ketersediaan AC, pengharum ruangan, bagasi, fasilitas kebersihan, pakaian pengemudi sopan, bersih, rapi dan wangi, perilaku pengemudi berperilaku sopan dan ramah, larangan merokok agar memberi kenyamanan kepada penumpang.

d. Variabel Keterjangkauan Taksi *online* (Grab-Car)

Dalam segi keterjangkauan seperti aksesibilitas dengan memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai ditujuan, tarif memberikan pelayanan

kepada penumpang sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan sesuai pada aplikasi.

e. Variabel Kesetaraan Taksi *online* (Grab-Car)

Dalam segi kesetaraan seperti pelayanan prioritas terhadap penumpang yang mengalami cacat, usia lanjut dan wanita hamil agar dibantu diberikan kemudahan saat menaiki kendaraan, fasilitas aksesibilitas yaitu memberi kemudahan bagi penumpang untuk naik dan turun kendaraan saat penumpang mengalami cacat, usia lanjut, orang sakit dan wanita hamil.

f. Variabel Keteraturan Taksi *online* (Grab-Car)

Dalam segi keteraturan waktu pelayanan dengan memberi kepastian waktu penjemputan kepada penumpang dengan tepat waktu.

3.7.3 Kelompok Variabel Kepuasan Responden (Y)

1. Responden merasa puas terhadap pelayanan keamanan yang diberikan taksi *online* Grab-Car .
2. Responden merasa puas terhadap keselamatan yang diberikan taksi *online* Grab-Car .
3. Responden merasa puas terhadap kenyamanan yang diberikan taksi *online* Grab-Car .
4. Responden merasa puas terhadap pelayanan keterjangkauan yang diberikan taksi *online* Grab-Car .
5. Responden merasa puas terhadap pelayanan kesetaraan yang diberikan taksi *online* Grab-Car .

6. Responden merasa puas terhadap pelayanan Keteraturan yang diberikan taksi *online* Grab-Car .

3.8 Instrumen Penelitian

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang disusun untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari beberapa orang (Sugiyono, 2010). Kuesioner dibentuk dengan menggunakan kalimat yang jelas dan sesuai dengan konsep yang ada, agar memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan data suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga kolerasi antara bagian-bagian dari alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan menggunakan Rumus *Pearson Product Moment* pada rumus (2.2).

3.9.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Jika kuesioner telah terbukti valid, maka realibilitas kuesioner tersebut diuji keandalannya (Eldanari, 2016) dengan rumus pada (2.3).

3.9.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden untuk setiap variabel pelayanan dan untuk mengetahui penilaian responden terhadap kinerja tingkat pelayanan dari moda transportasi online Grab-Car. Metode pengujian rata-rata skor dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Hasil dari rata-rata yang didapat akan dimasukkan dalam kelompok interval dimana skor 1,00-1,79 termasuk sangat rendah (SR), 1,80-2,59 termasuk rendah (R), 2,60-3,39 termasuk cukup (C), 3,40-4,19 termasuk tinggi (T) dan 4,20- 5,00 termasuk sangat tinggi (ST).

3.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan yang secara linear terhadap dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan masing-masing variabel independen dapat berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi *value* dari variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami penurunan atau kenaikan.

3.10 Tahapan Analisis Data

a. Tahap 1

Menganalisis data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan berdasarkan data yang diterima dari kuesioner.

b. Tahap 2

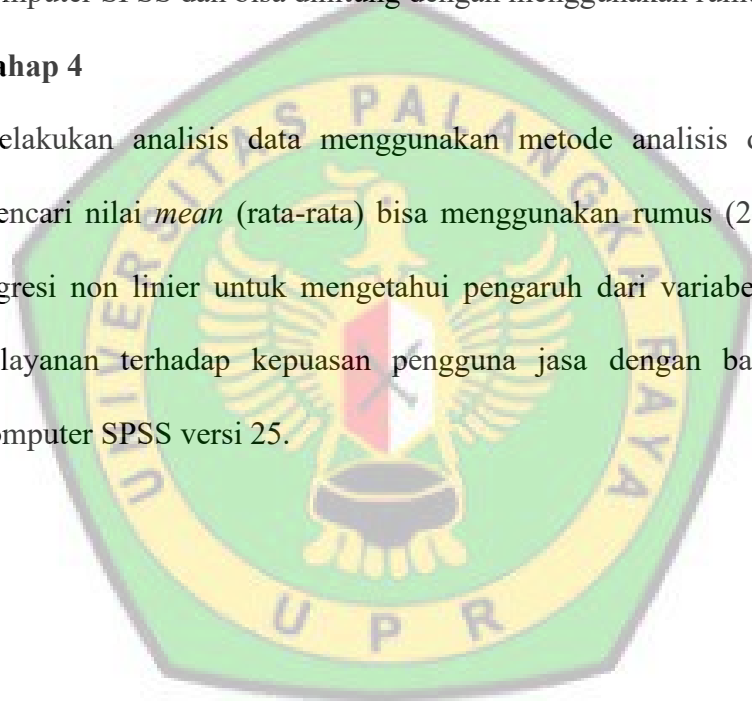
Melakukan uji validitas data dengan menggunakan aplikasi SPSS, dan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* dengan menggunakan rumus (2.1).

c. Tahap 3

Melakukan uji reabilitas terhadap kuesioner dengan menggunakan program komputer SPSS dan bisa dihitung dengan menggunakan rumus (2.2).

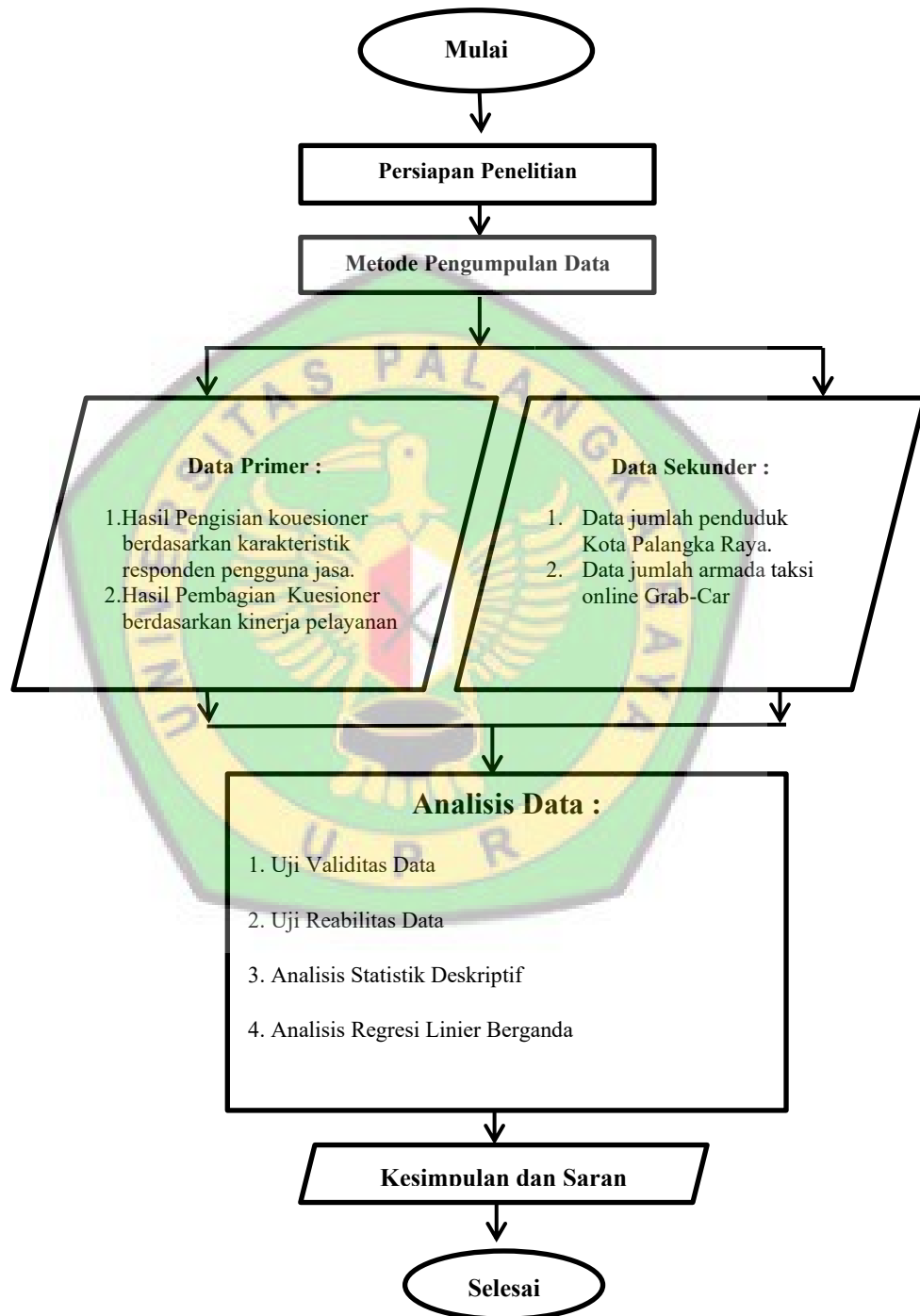
d. Tahap 4

Melakukan analisis data menggunakan metode analisis deskriptif yaitu mencari nilai *mean* (rata-rata) bisa menggunakan rumus (2.4) dan analisis regresi non linier untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa dengan bantuan program komputer SPSS versi 25.



3.10 Bagan Alir Penelitian

Tahapan Penelitian Dapat Dilihat Pada Bagan Alir Penelitian Berikut Ini:



Gambar: 3.2 Bagan Alir Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 68 sampel responden tentang penilaian kinerja pelayanan transportasi online Grab-Car di Kota Palangka Raya dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dan mengetahui tentang pengaruh dari tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan karakteristik dari responden pengguna jasa transportasi online Grab-Car dapat ditarik kesimpulan berdasarkan jenis kelamin responden dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan prosentase 70,59%. Berdasarkan usia responden paling banyak berusia 21-30 tahun sebesar 63,24%. Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak dengan pekerjaan masih Pelajar/Mahasiswa sebesar 73,53%. Berdasarkan penghasilan perbulan responden yang paling banyak dengan penghasilan < 1.000.000 perbulan sebesar 76,47%. Berdasarkan kepemilikan kendaraan roda dua paling banyak pengguna transportasi online Grab-car mempunyai satu kendaraan roda dua dengan prosentase sebesar 77,94%. Berdasarkan kepemilikan kendaraan roda empat paling banyak pengguna transportasi online Grab-car tidak mempunyai kendaraan roda empat dengan prosentase sebesar 86,76%. Berdasarkan tujuan perjalanan dari pengguna jasa transportasi online Grab-Car paling banyak responden menggunakan

transportasi online Grab-Car untuk tujuan perjalanan pergi ke sekolah/kampus dengan prosentase 38,24%.

2. Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi linier berganda pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan responden pengguna jasa transportasi online Grab-Car sebagai berikut:
 - a. Hasil uji F menyatakan bahwa $F_{Hitung} = 13,842 > F_{tabel} = 1,94$ ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dari transportasi online Grab-Car.
 - b. Hasil uji T menyatakan bahwa secara parsial kinerja pelayanan dari segi keamanan $T_{Hitung} = 4,467 > T_{tabel} = 1,6702$ dan keterjangkauan dengan $T_{hitung} = 2,317 > T_{tabel} = 1,6702$ berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi online Grab-Car. Kinerja pelayanan dari segi keselamatan $T_{Hitung} = -1,400 < T_{tabel} = 1,6702$, kenyamanan $T_{Hitung} = 1,651 < T_{tabel} = 1,6702$, kesetaraan $T_{Hitung} = 1,543 < T_{tabel} = 1,6702$ dan keteraturan $T_{Hitung} = 0,368 < T_{tabel} = 1,6702$ secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa transportasi online .
 - c. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa 57,7% kepuasan responden pengguna jasa transportasi online Grab-Car dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan,

keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dan 42,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dari penelitian ini.

3. Hasil uji analisis deskriptif menunjukkan bahwa setiap variabel independen dari kinerja pelayanan dari segi keamanan dengan nilai mean 4,27 dengan kategori sangat tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keamanan transportasi online Grab-Car sangat baik. Dari segi keselamatan dengan nilai mean 4,12 dengan kategori tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keselamatan transportasi online Grab-Car baik. Dari segi kenyamanan dengan nilai mean 4,25 dengan kategori sangat tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi kenyamanan transportasi online Grab-Car sangat baik. Dari segi keterjangkauan dengan nilai mean 4,47 dengan kategori sangat tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keterjangkauan transportasi online Grab-Car sangat baik. Dari segi kesetaraan dengan nilai mean 4,09 dengan kategori tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi kesetaraan transportasi online Grab-Car baik. Dari segi keteraturan dengan nilai mean 4,13 dengan kategori tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keteraturan transportasi online Grab-Car baik.

4. Hasil uji analisis regresi linier berganda sehingga didapat persamaan:

$$Y = 0,207 + 0,492 X_1 - 0,155 X_2 + 0,243 X_3 + 0,222 X_4 + 0,101 X_5 + 0,024 X_6$$

Berdasarkan Model persamaan regresi linier berganda sehingga dapat hubungan

korelasi antara variabel kinerja pelayanan keamanan dan kepuasan dengan korelasi 0,612 mempunyai hubungan yang kuat, hubungan antara variabel keselamatan dengan kepuasan dengan korelasi 0,329 mempunyai hubungan yang rendah, hubungan antara variabel kenyamanan dan kepuasan dengan korelasi 0,599 mempunyai hubungan yang sedang, hubungan antara variabel keterjangkauan dan kepuasan dengan korelasi 0,513 mempunyai hubungan yang sedang, hubungan antara variabel kesetaraan dan kepuasan dengan korelasi 0,474 mempunyai hubungan yang sedang, hubungan antara variabel keteraturan dan kepuasan dengan korelasi 0,368 mempunyai hubungan yang rendah.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa dari transportasi online Grab-Car. Namun, berdasarkan kuesioner pada item pernyataan mengenai variabel keselamatan dengan pernyataan pada item X2.8 dan X2.9 memiliki skor mean 3,75 dan 3,51 yang paling rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain. Oleh karena itu Saya memberi saran untuk kinerja pelayanan dari segi keselamatan dari transportasi online Grab-Car ini diharapkan driver dari transportasi online Grab-Car agar bisa menyediakan fasilitas kesehatan P3K dan menyediakan alat pemadam kebakaran ringan (APAR) di dalam kendaraan.

2. Bagi penelitian selajutnya disarankan agar peneliti dapat meneliti variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dari transportasi online Grab-Car seperti meneliti tarif dan biaya dari transportasi online Grab-car di Kota Palangka Raya agar dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

