

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN
DRIVER GOJEK (GO-RIDE) DAN MAXIM (MAXIM BIKE)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh :

**AULIA MECHIKO
2021/21134015**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DRIVER GOJEK (GO-RIDE) DAN MAXIM (MAXIM BIKE)

Nama : Aulia Mechiko
NIM : 21134015/2021
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Diketahui Oleh:

Koordinator Program Studi
Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan



Yuki Fitria, S.E., M.M
NIP. 19820722 20101 22002

Padang, November 2024
Disetujui Oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Mike Yolanda, SP, MM
NIP. 198890511202203 2 006

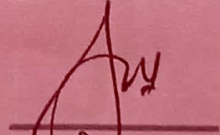
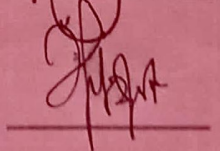
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DRIVER GOJEK (GO-RIDE) DAN MAXIM (MAXIM BIKE)

Nama : Aulia Mechiko
NIM/TM : 21134015/2021
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Padang, November 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Mike Yolanda, SP, MM	(Ketua)	
Yunita Engriani, SE, MM	(Anggota)	
Fitria Ridhaningsih, S.E., M.M	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Mechiko
NIM/TM : 21134015/2021
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang, 27 Juni 2003
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Pulau Punjung, Kabupaten Dharmasraya
Judul Tugas Akhir : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Driver Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike)

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2024

Yang menyatakan,



Aulia Mechiko

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Driver Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike)”** dengan lancar dan tepat waktu. Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Bapak Krismadinata, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Syahrizal, SE., M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Mike Yolanda, SP, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan saat melaksanakan Tugas Akhir.
7. Ibu Yunita Engriani, SE, MM selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
8. Ibu Fitria Ridhaningsih, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
9. Teristimewa penulis ucapkan kepada orang tua tercinta yaitu alm. papa dan mama yang selalu mengirimkan doa, dukungan, kasih sayang, dan bimbingannya untuk penulis. Dan juga kakak penulis Sarah Hanifa, yang telah banyak membantu dan menemani penulis selama masa perkuliahan ini.
10. Teman-teman Manajemen Perdagangan angkatan 2021 dan khususnya sahabat penulis (Anisa, Anggi, Dea, Devila, Ella, Elsa, dan Firmiana) yang

telah menemani penulis selama menempuh pendidikan di kampus ini.

11. Dan yang terakhir kepada responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian penulis.

Akhir kata dengan segala keterbatasan penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua terutama di Program Studi D3 Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2024

Aulia Mechiko

ABSTRAK

Aulia Mechiko, 2024 : **Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Driver Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike)**
Pembimbing : **Mike Yolanda, SP, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan *driver* Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike). Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan, kemudian dianalisis serta dilanjutkan dengan mengubah dalam bentuk kalimat dan paragraf. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang pernah menggunakan Gojek dan Maxim khususnya layanan Go-Ride dan Maxim Bike. Untuk mengetahui jumlah sampel diperoleh sebanyak 200 responden yang terdiri dari 100 pengguna Go-Ride dan 100 pengguna Maxim Bike. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Uji *Mann Whiteny U-Test* adalah teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kualitas pelayanan Gojek (Go-Ride) memiliki rata-rata 4,04 dengan kategori sangat baik dan Maxim (Maxim Bike) memiliki rata-rata 3,95 dengan kategori baik. Dilihat dari nilai rata-rata kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Gojek (Go-Ride) lebih tinggi nilainya jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan pada Maxim (Maxim Bike). Sehingga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike) namun tidak signifikan (nyata).

Kata kunci : Perbandingan dan Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Jasa	11
B. Kualitas Pelayanan	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	18
D. Jenis dan Sumber Data	19
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	21

G. Instrumen Penelitian	22
H. Teknik Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran dan Objek Penelitian	28
B. Hasil Penelitian	34
C. Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Aplikasi Gojek dan Maxim	7
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan	22
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	35
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan	36
Tabel 7. Perbandingan Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan	37
Tabel 8. Distribusi Dimensi Fasilitas Fisik	38
Tabel 9. Distribusi Dimensi Keandalan	40
Tabel 10. Distribusi Dimensi Daya Tanggap	41
Tabel 11. Distribusi Dimensi Jaminan	42
Tabel 12. Distribusi Dimensi Empati	43
Tabel 13. Hasil Uji Validitas	44
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 16. Hasil Uji Mann Whitney U-Test	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Daftar Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Unduhan	4
Gambar 2. Komentar Keluhan Konsumen Pengguna Gojek	5
Gambar 3. Komentar Keluhan Konsumen Pengguna Maxim	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	62
Lampiran 3. Tingkat Capaian Responden.....	72
Lampiran 4. Uji Validitas.....	76
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	80
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	80
Lampiran 7. Uji Mann Whiteny.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor transportasi. Kemajuan teknologi juga mengakibatkan persaingan yang semakin ketat dan perubahan lingkungan yang signifikan dalam dunia bisnis (Ikram, 2021). Tingkat persaingan yang tinggi mendorong perusahaan untuk menciptakan produk atau jasa sesuai kebutuhan konsumen yang selalu berubah (Rifan, dkk. 2023). Tingkat persaingan yang tinggi juga membuat konsumen semakin selektif dalam memilih produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan mereka.

Salah satu persaingan bisnis yang terjadi di era kemajuan teknologi ini adalah layanan transportasi *online*. Transportasi *online* adalah transportasi yang memanfaatkan teknologi dalam penggunaannya. Seiring berjalannya waktu, banyak layanan transportasi *online* yang terus muncul. Hingga tahun 2023 ini, jumlah pengguna transportasi *online* di Indonesia telah lebih dari 21 juta (Goodstats, 2023). Transportasi *online* menjadi pilihan banyak orang dikarenakan transportasi *online* dianggap cepat, murah, dan nyaman serta menawarkan berbagai keuntungan lainnya. Alasan utama peningkatan penggunaan transportasi online ini adalah disebabkan dari faktor harga dan kenyamanan. Harga transportasi *online* non konvensional biasanya lebih murah dibanding transportasi konvensional seperti taksi dan ojek pangkalan. Belum

lagi banyaknya promo yang diberikan oleh penyedia layanan (Ramadoni, 2017).

Berdasarkan survei yang diselenggarakan oleh Lembaga Yayasan Konsumen Indonesia pada tanggal 5-16 April 2017 untuk pelayanan transportasi *online* dengan melibatkan 4.668 responden, disimpulkan bahwa alasan utama pengguna transportasi *online* adalah harga yang murah sebanyak 84,1%, kecepatan sebanyak 81,9%, kenyamanan sebanyak 78,8% dan aman sebanyak 61,4%. Responden juga memberikan penilaian terhadap pelayanan, dimana 77,7% menyatakan pelayanan sangat baik, 21,8% menyatakan cukup, 0,4% kurang baik, dan 0,1% sangat buruk. Selanjutnya, sebanyak 41% responden mengaku pernah dikecewakan dengan pelayanan dan 59% responden tidak pernah dikecewakan. Dari survei tersebut diketahui aplikasi Gojek menduduki rating penggunaan tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6%. Hal yang paling banyak mengecewakan konsumen adalah mengenai *driver*, yaitu salah satunya *driver* yang meminta pesannya dibatalkan. Hal lainnya yang mengecewakan konsumen adalah sulitnya mendapatkan *driver*, *driver* yang membatalkan secara sepihak, aplikasi map *error*, plat nomor yang tidak sama dengan yang tertera di aplikasi, hingga kondisi kendaraan yang kurang baik. Sedangkan sisanya tertuju kepada perilaku *driver*. Di antaranya *driver* yang tak kunjung datang, perilaku *driver* yang tidak jujur ke konsumen, *driver* yang memulai perjalanan lebih dulu sebelum bertemu dengan konsumen, *driver* yang ugal-ugalan, kendaraan yang berbau asap rokok, *driver* yang tak

mau diberi tahu dan *driver* yang merokok saat berkendara (Simorangkir, 2017) yang dikutip dari jurnal (Dausat, Arifin and Slamet, 2021).

Aplikasi transportasi *online* seperti Gojek dan Maxim telah menjadi solusi bagi masyarakat kota Padang yang membutuhkan layanan transportasi cepat, mudah, dan efisien. Dengan berbagai aktifitas mahasiswa FEB Universitas Negeri Padang mulai dari perkuliahan, bepergian maupun membeli kebutuhan hidup lainnya, kehadiran Gojek dan Maxim ternyata memberikan pengaruh positif di kalangan mahasiswa FEB Universitas Negeri Padang karena memudahkan aktifitas mereka. Gojek dan Maxim menjadi transportasi alternatif di kalangan mahasiswa FEB dalam memenuhi kebutuhan yang tentunya sulit didapatkan dari transportasi konvensional.

Gojek sebagai salah satu pionir dalam industri transportasi *online* di Indonesia menawarkan berbagai layanan mulai dari transportasi, pengiriman barang, hingga pemesanan makanan. Sementara itu, Maxim yang merupakan pendatang baru juga mulai menunjukkan eksistensinya dengan menawarkan tarif yang kompetitif dan layanan yang beragam. Gojek merupakan perusahaan transportasi *online* pertama asal Indonesia yang mana telah didirikan sejak tahun 2010 oleh Nadiem Makarim dan telah beroperasi di 158 Kota Indonesia. Sedangkan Maxim merupakan perusahaan transportasi yang berasal dari Rusia yang didirikan sejak tahun 2003 dan mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018 di 258 Kota. Gojek dan Maxim adalah dua transportasi *online* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia selama periode 2021-2023. Hal ini bisa dilihat berdasarkan data yang diperoleh berikut ini :

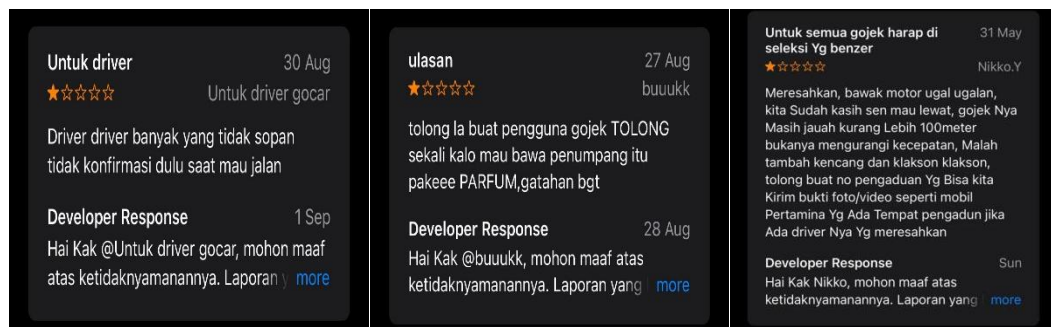


Gambar 1. Daftar Aplikasi Transportasi *Online* Unduhan Terbanyak di Indonesia (2021-2023)
Sumber : DataIndonesia.id

Berdasarkan laporan *State of Mobile 2024 Report* yang dirilis oleh Data.ai, Gojek menempati urutan teratas dalam daftar aplikasi transportasi *online* yang paling banyak diunduh di Indonesia pada 2021 hingga 2023. Tercatat, rata-rata unduhan bulanan aplikasi ojek *online* tersebut sebanyak 957.000 kali pada tahun lalu. Meski demikian, rata-rata jumlah unduhan bulanan aplikasi Gojek di Indonesia terpantau menurun dalam 2 tahun terakhir. Adapun rerata jumlah unduhan aplikasi tersebut pada 2023 merosot 29,5% dibandingkan dengan tahun sebelumnya *Year on Year* (YoY) yang mencapai 1,36 juta kali per bulan. Sebelumnya, rata-rata jumlah unduhan bulanan aplikasi ojek *online* itu mencapai 1,41 juta kali pada 2021. Maxim menempati urutan kedua aplikasi transportasi *online* yang paling banyak diunduh di

Indonesia dengan rata-rata unduhan bulanan sebanyak 892.000 kali pada 2023. Berbeda dengan Gojek, rata-rata unduhan bulanan aplikasi Maxim meningkat sebesar 15,4% secara tahunan (YoY) dari yang sebelumnya sebanyak 773.000 kali. Dilihat dari banyaknya jumlah unduhan aplikasi Gojek dan Maxim, membuktikan kalau dua aplikasi ini telah dikenal banyak orang, sehingga banyak konsumen yang telah mengenal kedua layanan tersebut. Hal ini memungkinkan konsumen untuk membandingkan kualitas pelayanan Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike).

Meskipun dua transportasi *online* tersebut diterima baik oleh konsumen Indonesia, ternyata masih banyak juga konsumen yang tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Terutama pelayanan dari *driver* Go-Ride dan Maxim Bike. Berikut beberapa keluhan dari konsumen pengguna Go-Ride :

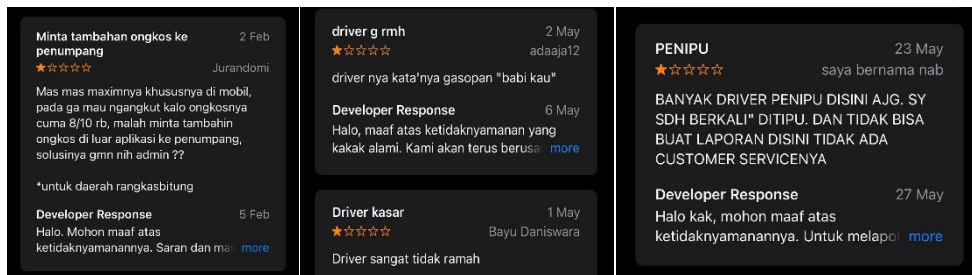


Gambar 2. Komentar Keluhan Konsumen Pengguna Gojek

Sumber: App Store, 2024

Komentar-komentar tersebut didapat dari *App store*, di mana aplikasi Gojek mendapat ulasan dengan bintang 4,7 dan menduduki posisi ke dua kategori *travel*. Dari komentar di atas, bisa dilihat bahwa terdapat beberapa keluhan pengguna Gojek seperti *driver* yang ugal-ugalan, kebersihan dari

driver, serta banyak juga pelanggan yang mengeluh mengenai sikap *driver* yang tidak sopan. Dari keluhan tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari *driver* Gojek itu sendiri masih memiliki kelemahan. Berikut bisa dilihat juga dari beberapa keluhan pengguna aplikasi Maxim :



Gambar 3. Komentar Keluhan Konsumen Pengguna Maxim

Sumber : App store, 2024

Aplikasi Maxim sendiri mendapat ulasan bintang 4,9 dengan menempati posisi ke empat dalam kategori *travel*. Dapat dilihat beberapa keluhan dari konsumen Maxim, di antaranya yaitu *driver* meminta tambahan ongkos kepada penumpang, *driver* tidak ramah, bahkan *driver* yang menipu pelanggannya. Dapat dilihat bahwa beberapa konsumen yang menggunakan kedua jasa transportasi tersebut masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kedua perusahaan tersebut perlu memahami keluhan-keluhan konsumen agar bisa mempertahankan konsumen yang sudah ada dan menarik konsumen baru.

Dari hasil wawancara yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Rahma Putri Melinda (2023), ditemukan beberapa keluhan yang membuat pengguna ragu untuk menggunakan Maxim kembali. Alasan paling banyak mengenai keluhan sikap *driver* Maxim kepada penumpang dengan presentase 42%, keluhan terhadap masalah ketepatan waktu yang diberikan

sebesar 16%, keluhan terhadap biaya yang diberikan sebesar 5%, keluhan terhadap masalah kenyamanan yang diberikan sebanyak 11%, keluhan terhadap masalah dalam penggunaan aplikasi Maxim 11%, dan keluhan terhadap masalah kepercayaan dari penumpang kepada *driver* Maxim sebanyak 16%. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti ingin mengangkat permasalahan yang berfokus pada perbandingan kualitas pelayanan dari aspek *driver* Go-Ride dan Maxim Bike.

Tabel 1. Perbandingan Aplikasi Gojek dan Maxim

Keterangan	GOJEK	MAXIM
Logo		
Asal	Indonesia	Rusia
Berdiri	Tahun 2010	Tahun 2003
Founder	Nadiem Makarim Michaelangelo Moran Kevin Aluwi	Maxim Belonogov
Fitur Layanan	Go-Ride, Go-Food, Go-Car, Go-Send, Go Box, Go-Tik, Go-Med, Go-Deals, GoMassage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Auto, Go-Bluebird, Go-Pulsa, Go-Points, Go-Nearby, Go-Bills, Go-Shop, Go-Mart, Go-Daily	Bike, Delivery, Food & Shop, Cleaning, Massage & SPA, Laundry, Car, Car L, Rent Car, Kargo
Beroperasi	Hadir di 5 negara di Asia Tenggara. Vietnam, Thailand, Singapura, Filipina dan Indonesia (158 Kota)	Rusia, Ukraina, Kazakhstan, Georgia, Bulgaria, Tajikistan, Belarusia, Azerbaijan, Italia, Kirgizstan, Malaysia, Thailand, dan Indonesia (258 Kota)

Unduhan	100jt+	50jt+
Metode Pembayaran	Cash, GoPay, PayLater, LinkAja, Credit/Debit Card	Cash, e-wallet KasPro
Tarif	Bike : Rp 12.000 ±1 km Car : Rp 17.000 ±1 km Car L : Rp 20.000 ±1 km	Bike : Rp 8.000 ±1 km Car : Rp 10.000 ±1 km Car L : Rp 12.000 ±1 km

Sumber : www.gojek.com, id.taximaxim.com, play store

Dapat dilihat dari tabel di atas mengenai perbandingan antara Gojek dan Maxim yang tidak berbeda jauh. Kedua layanan ini tentunya saling berlomba untuk meningkatkan efektivitas penjualan dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk para konsumen mereka. Dari segi layanan, Gojek lebih unggul dibandingkan dengan Maxim karena memiliki banyak fitur layanan dan metode pembayaran yang beragam. Akan tetapi, dilihat dari tarif aplikasi Gojek lebih mahal dibandingkan dengan Maxim. Alasan Maxim menetapkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan Gojek karena mengenakan biaya layanan kepada mitra driver taksi dan ojek *online* sebesar 5% - 15% (Leny Septiani, 2023).

Meningkatnya jumlah layanan transportasi ojek *online* berdampak pada semakin ketatnya persaingan dan semakin banyaknya alternatif pilihan jasa ojek *online*. Hal ini membuat konsumen menjadi semakin selektif. Konsumen akan memilih salah satu dari pilihan alternatif yang menurut mereka paling sesuai dengan keinginan mereka. Untuk menghadapi situasi ini, perusahaan ojek *online* perlu menciptakan layanan berkualitas yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten, dan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan yang dirasakan

sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Harapan konsumen dapat tercermin pada pelayanan yang baik, ramah tamah, ketepatan waktu, sopan santun, dan kecepatan merupakan nilai penting yang diharapkan oleh konsumen. Dari kepuasan konsumen maka secara tidak langsung akan mendorong konsumen tersebut untuk merekomendasikan suatu perusahaan atau aplikasi tersebut dengan masyarakat, sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan citra perusahaan atau aplikasi tersebut di mata masyarakat atau calon konsumen lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Berhubungan dengan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Driver Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike)”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu membandingkan kualitas pelayanan Gojek dan Maxim khususnya dari aspek layanan *driver* Go-Ride dan Maxim Bike.

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan Gojek dan Maxim khususnya dari aspek layanan *driver* Go-Ride dan Maxim Bike.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan pada transportasi *online*, khususnya pada subjek yang berkaitan dengan variabel yang diteliti yaitu Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Driver Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, untuk menambah dan memperluas pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada program studi D3 Manajemen Perdagangan dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengelola kedua aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.
- c. Bagi pihak lain, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para peneliti dan referensi bacaan bagi masyarakat ilmiah yang berminat melakukan penelitian pada bidang ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan tentang analisi perbandingan kualitas pelayanan *driver* Gojek (Go-Ride) dan Maxim (Maxim Bike), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, Gojek (Go-Ride) memiliki rata-rata kualitas pelayanan sebesar 81% dengan kategori sangat baik. Yang mana dimensi tertingginya yaitu dimensi fasilitas fisik dengan jumlah skor total 412, rata-rata 4,12 dan mempunyai Tingkat Capaian Responden sebesar 82,35% kategori sangat baik. Dan dimensi terendahnya yaitu pada dimensi empati dengan jumlah skor total 393, rata-rata 3,93 dan mempunyai Tingkat Capaian Responden sebesar 78,67% kategori baik.
2. Sedangkan Maxim (Maxim Bike), memiliki rata-rata kualitas pelayanan sebesar 78% dengan kategori baik. Yang mana dimensi tertingginya yaitu dimensi keandalan dengan jumlah skor total 397, rata-rata 3,97 dan mempunyai Tingkat Capaian Responden sebesar 79,40% kategori baik. Dan dimensi terendahnya yaitu pada dimensi jaminan dengan jumlah skor total 383, rata-rata 3,83 dan mempunyai Tingkat Capaian Responden sebesar 76,67% kategori baik.
3. Berdasarkan hasil uji Mann Whitney menunjukkan bahwa nilai sig. (2-tailed) > 0,025 dengan nilai p sebesar 0,203 sehingga H_0 yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan

driver Gojek (Go-Ride) dan kualitas pelayanan *driver* Maxim (Maxim Bike) diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis ingin memberikan saran untuk pihak perusahaan dan peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan, yaitu :

1. Bagi Pihak Gojek

Untuk pihak Gojek menurut konsumen kualitas pelayanan *driver* Go-Ride sudah termasuk dalam kategori sangat baik setelah diukur rata-rata skor tiap dimensi kualitas pelayanan. Akan tetapi dari segi dimensi empati memiliki rata-rata paling rendah di antara dimensi lainnya, sehingga disarankan untuk pihak *driver* Gojek untuk lebih sopan dan ramah kepada konsumen serta menyediakan keperluan penting seperti jas hujan agar saat hujan tidak ada *driver* yang membatalkan pesanan atau menunggu hujan teduh terlebih dahulu sehingga *driver* bisa mengantarkan penumpang tepat waktu.

2. Bagi Pihak Maxim

Serta untuk Maxim menurut konsumen kualitas pelayanan *driver* Maxim Bike sudah termasuk dalam kategori baik setelah diukur rata-rata skor tiap dimensi kualitas pelayanan. Meskipun pada dimensi jaminan memiliki rata-rata paling rendah daripada dimensi lainnya, maka dari itu disarankan untuk pihak Maxim agar lebih mengedukasi para *driver* dalam mematuhi tata tertib lalu lintas dan memberikan sanksi tegas bagi *driver* yang melanggarnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, dikarenakan dalam penelitian ini yang diteliti hanyalah terbatas sedangkan aspek-aspek yang dapat menjadi tolak ukur untuk kualitas pelayanan belum semua dibahas, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya dapat membahas aspek-aspek lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Serta disarankan untuk mengkaji variabel lain, untuk dapat menilai lebih dalam mengenai perbedaan antara layanan Gojek dan Maxim.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Erza. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada VespaBox Kota Malang)* [Skripsi]. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Fitri, M., A. 2020. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online (Gojek) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang* [Tugas Akhir]. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Ghozali. 2009. *Aplikasi Analisis dengan program SPSS*. Penerbit : Universitas Dipenogoro, Semarang.
- <https://apps.apple.com/id/app/gojek/>, diakses pada 3 Mei 2024.
- <https://apps.apple.com/id/app/maxim>, diakses pada 3 Mei 2024.
- Husein Umar (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Penerbit Rajawali, Jakarta.
- Ibrahim M.B, dkk. 2023. *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. Penerbit: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ikram, M. M. 2021. Keputusan Penggunaan Layanan Gofood Selama Masa Pandemi Covid-19. *Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9 (2), 71-80.
- Irianto, Agus. 2007. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- J.F.H.Soge., J.D,D.Massie., I.W.J.Ogi. 2021. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Dan Harga Gojek dan Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*, 9 (2), 261-270.
- Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi keduabelas*, jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke 13).
- Lovelock, Christoper. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, jilid 2. Jakarta: Erlangga.

- Lumintang Intan Sintya, dkk. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Jasa Transportasi Gojek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1778-1787.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi ke 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Maulidi WP, dkk. 2024. Analisis Persaingan Ojek *Online* Pada Aplikasi Gojek, Maxim Dan Grab. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2 (2), 70-79.
- Murniati Palupi, Monika., Purnamasari, St.Vena., Dyah Ayu R, Stephana., Advensia C, Agnes., Sihombing, Ranto., dan Warastuti, Yusni. 2013. *Alat-alat Pengujian Hipotesis*. Semarang, Indonesia: Penerbitan Unika SOEGIJA PRANATA Semarang.
- Mutaqin MR, dkk. 2023. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 3 (2), 69-78.
- Nyayu, Martha Rianty N. 2020. Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online di Sumatera Selatan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15 (2), 27-42.
- Pratiwi Evita, dkk. 2023. Analisis Perbandingan Loyalitas Konsumen Antara Pengguna Tiktokshop dan Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Negeri Makassar). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4 (1), 78-83.
- Pratiwi, K., A. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang* [Tugas Akhir]. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Ramadoni, F. 2017. Jumlah Pengguna Tranportasi Online Hampir Mencapai 50% dari Total Pengguna Internet.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sabran, A. 2017. *Ini Hasil Lengkap Survei Transportasi Online YLKI, 41% Pengguna Pernah Dikecewakan*. Diakses pada 24 April 2024, dari [Ini Hasil Lengkap Survei Transportasi Online YLKI, 41 Persen Pengguna Pernah Dikecewakan - Wartakotalive.com \(tribunnews.com\)](https://tribunnews.com)
- Santika, EF. 2024. *Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023, Gojek Juaranya*. Diakses pada 20 April 2024, dari

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/23/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>

- Sekaran. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis (4th Ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, Noor M Haji, 2019. *Strategi Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Syaputri, A., F. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan pada Swalayan Budiman Cabang Pondok [Tugas Akhir]*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Syofian, Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Ed Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Yonathan, AZ. 2023. *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?*. Diakses pada 20 April dari, <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>
- Zulmianita Putuhena & Andi Faisal Bahari, 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Angkutan Online (GrabCar) Di Kota Makassar, 2(1).