

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PENUMPANG TRASPORTASI ONLINE GO-JEK DAN GRAB-BIKE DI KOTA PADANG DITINJAU DARI MODEL SERVQUAL

Oleh:

Elmon Gunawan¹, Lindawati, S E, M.si², Purbo Jatmiko, S.E, M.Sc³
Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
E-mail: elmon.gunawan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan penumpang transportasi online Go-Jek dan Grab di Kota Padang ditinjau dari Model Servqual. Penelitian ini didasarkan pada penyelidikan empiris kepada penumpang Go-Jek dan Grab di Kota Padang. Fokus penelitian ini adalah pada layanan Go-Ride dan Grab-Bike. Data primer dikumpulkan dari survei 138 kuesioner yang disebar pada penumpang Go-Jek dan Grab di Kota Padang, diantaranya 69 pada penumpang Go-Jek, dan 69 pada Penumpang Grab. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dari penyebaran kuesioner. Uji Hipotesis dengan menggunakan uji beda Independent Simple T-Test.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat varian perbedaan antara kepuasan penumpang Go-Jek dan Grab di Kota Padang ditinjau dari Model Servqual. Berdasarkan hasil pengujian kelima dimensi yaitu *Reability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* ditemukan hasil sebagai berikut. Untuk dimensi *Reability* dan *Emphaty* diduga terdapat perbedaan yang signifikan yang mana Go-Jek lebih unggul dibandingkan Grab. Sedangkan pada dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Assurance* diduga tidak mempunyai perbedaan yang signifikan antara kepuasan penumpang Go-Jek dan Grab di Kota Padang

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty

**ANALYSIS OF DIFFERENCES IN SATISFACTION OF ONLINE
TRANSPORTATION PASSENGERS GOJEK AND GRAB IN PADANG CITY IN
TERMS OF SERVQUAL MODELS**

Elmon Gunawan¹, Lindawati, S E, M.si², Purbo Jatmiko, S.E, M.Sc³

*1 Management Department students, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University*

*2 Lecturer of Management Department, Faculty of Economics and Business, Bung
Hatta University*

E-mail: elmon.gunawan@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the differences in passenger satisfaction of Go-Jek and Grab online transportation in Padang City in terms of the Servqual Model. This research is based on empirical investigations of Go-Jek and Grab passengers in Padang City. The focus of this research is on Go-Ride and Grab-Bike services. Primary data was collected from 138 survey questionnaires distributed to Go-Jek and Grab passengers in Padang City, including 69 in Go-Jek passengers, and 69 in Grab Passengers. The type of data in this study are primary data from questionnaires. Hypothesis testing using the Independent Simple T-Test.

Based on the results of the study it can be concluded that there is a variant of the difference between the satisfaction of Go-Jek and Grab passengers in Padang City in terms of the Servqual Model. Based on the results of testing the five dimensions, namely Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Emphaty, results were found as follows. For the dimensions of Reability and Emphaty, there is a significant difference in which Go-Jek is superior to Grab. Whereas in the Tangibles, Responsiveness, and Assurance dimensions it is suspected that there is no significant difference between the satisfaction of the passengers of Go-Jek and Grab in the City of Padang.

Keywords: Passenger Satisfaction, Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty