

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI JASA DAN *PERCEIVED EASY OF USE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GO-JEK DI KOTA PADANG**

**(Studi Empiris Pada Pengguna Layanan Go-car)**

**Oleh : Liberto Hariza Herman**  
**Pembimbing : Dra. Hj. Yulihar Mukhtar, M.Si**  
**Dahlia kamener BS.,MBA**

## **INTISARI**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mampu menciptakan sejumlah perangkat yang dapat mendorong kemudahan bagi manusia untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Inovasi yang dilakukan oleh manusia mampu menciptakan berbagai alat pemuas kebutuhan yang semakin memanjakan masyarakat. Proses inovasi yang didanai dengan anggaran yang besar dan dilakukan secara terus menerus mampu menciptakan teknologi yang mempermudah manusia untuk melaksanakan aktifitasnya. Salah satu hasil inovasi dalam kegiatan bisnis transportasi yang sempat menjadi polemic di tengah masyarakat adalah sistem transportasi *online* seperti aplikasi Go-jek, atau beberapa aplikasi sejenis lainnya.

Penelitian ini menguji mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan, diferensiasi jasa dan *perceived easy of use* terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Go-jek di kota padang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak seratus responden. Penelitian ini menggunakan 3 variabel independen yaitu kualitas pelayan, diferensiasi jasa dan *perceived easy of use* dan menggunakan satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Pengujian dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, Uji t dan uji R<sup>2</sup>.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi go-jek dalam layanan go-car di kota padang, diferensiasi jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi go-jek dalam layanan go-car di kota padang dan *perceived easy of use* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi go-jek dalam layanan go-car di kota padang.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan diferensiasi jasa terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi go-jek dalam layanan go-car menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna aplikasi go-jek dalam layanan go-car di kota padang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Jasa dan *perceived easy of use***

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SERVICE DIFFERENCE AND PERCEIVED EASE OF USE ON CUSTOMER SATISFACTION USING GO-JEK APPLICATIONS IN PADANG CITY  
(Empirical Study of Go-car Service Users)**

**By : Liberto Hariza Herman**  
**Adviser : Dra. Hj.Yulihar Mukhtar, M.Si**  
**Dahlia Kamener BS.,MBA**

**SUMMARY**

The development of science and technology is able to create a number of devices that can encourage convenience for humans to meet their various needs. Innovations made by humans are able to create various tools to satisfy needs that increasingly spoil the community. The innovation process that is funded with a large budget and carried out continuously is able to create technology that makes it easier for humans to carry out their activities. One of the results of innovation in transportation business activities that could become a polemic in the community is an online transportation system such as the Go-jek application, or several other similar applications.

This study examines the analysis of the effect of service quality, service differentiation and perceived easy of use on customer satisfaction of Go-jek application users in Padang city. This study uses a sample of one hundred respondents. This study uses 3 independent variables namely service quality, service differentiation and perceived easy of use and uses one dependent variable, customer satisfaction. Tests in this study are the validity test, reliability test, descriptive analysis, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t test and R2 test

The results of this study indicate that service quality has a positive effect on customer satisfaction of go-jek application users in go-car services in Padang city, service differentiation has a positive effect on customer satisfaction of go-jek application users in go-car services in Padang city and perceived easy of use does not have a positive and significant effect on customer satisfaction of go-jek application users in go-car services in the city of Padang

This indicates that service quality and service differentiation towards customer satisfaction of go-jek application users in go-car services are considered to increase customer satisfaction of go-jek application users in go-car services in Padang City.

**Keywords: Service Quality, Service Differentiation and perceived easy of use**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI JASA  
DAN *PERCEIVED EASY OF USE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PENGGUNA APLIKASI GO-JEK DI KOTA PADANG**

**(Studi Empiris Pada Pengguna Layanan Go-car)**

**Liberto Hariza Herman<sup>1</sup>, Yulihar Mukhtar<sup>2</sup>, Dahliana Kamener<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta**

Email : [libertohariza15@yahoo.com](mailto:libertohariza15@yahoo.com), [yul\\_mukhtar@yahoo.com](mailto:yul_mukhtar@yahoo.com)  
[dahlianakamener@ymail.com](mailto:dahlianakamener@ymail.com).

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, diferensiasi jasa dan *perceived easy of use* terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi go-jek dalam layanan go-car di kota padang. Poupulasi adalah pelanggan yang pernah menggunakan aplikasi go-jek dalam layanan go-car di kota padang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang pernah menggunakan aplikasi go-jek dalam layanan go-car. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji T<sub>-test</sub> statistik untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan go-car melalui aplikasi go-jek. Diferensiasi jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan go-car melalui aplikasi go-jek serta *perceived easy of use* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan go-car melalui aplikasi go-jek.

***Kata Kunci* : Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Jasa, *Perceived easy of use*,  
Kepuasan Pelanggan.**

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SERVICE DIFFERENCE AND PERCEIVED EASE OF USE ON CUSTOMER SATISFACTION USING GO-JEK APPLICATIONS IN PADANG CITY  
(Empirical Study of Go-car Service Users)**

**Liberto Hariza Herman<sup>1</sup>, Yulihar Mukhtar<sup>2</sup>, Dahliana Kamener<sup>3</sup>**  
**<sup>1,2,3</sup>Department of Management, Faculty of Economics, Bung Hatta University**

**Email: [libertohariza15@yahoo.com](mailto:libertohariza15@yahoo.com), [yul\\_mukhtar@yahoo.com](mailto:yul_mukhtar@yahoo.com),  
[dahlianakamener@ymail.com](mailto:dahlianakamener@ymail.com).**

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of service quality, service differentiation and perceived easy of use on customer satisfaction of go-jek application users in go-car services in Padang City. Poupulasi is a customer who has used the go-jek application in go-car services in the city of Padang, with a total sample of 100 respondents who have used the go-jek application in go-car service. The technique used in sampling is purposive sampling. The type of data used is primary data through questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Hypothesis testing using statistical T-test to prove the effect of independent variables on the dependent variable partially or individually.

The results of this study found that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction using go-car services through the go-jek application. Service differentiation has a positive and significant effect on customer satisfaction using go-car services through the go-jek application and the perceived easy of use does not have a positive and significant effect on customer satisfaction using go-car services through the go-jek application.

**Keywords: Service Quality, Service Differentiation, Perceived easy of use, Customer Satisfaction**

