

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PENGGUNA MAXIM KOTA BANDAR LAMPUNG)

Ahmad Irfansyah¹, Amelian Azzahra², Amelia Agusanti³, Vicky F Sanjaya⁴

^{1,2,3,4}UIN Raden Intan Lampung, Indonesia

ahmadirfansyahmz@gmail.com Vickyfsanjaya3@gmail.com

Informasi Artikel

Diterima: 01-10-2022

Direvisi: 10-10-2022

Disetujui: 19-10-2022

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kemudahan aplikasi berdampak pada kepuasan pelanggan Maxim di kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuisisioner, dengan jumlah responden 90 orang. Kuisisioner didistribusikan kepada responden secara online dan terbuka kepada publik. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive. Untuk menguji data, uji reliabilitas dan validitas digunakan. Pengujian validitas menggunakan validitas konstruksi. Program PLS pintar digunakan untuk menganalisis penelitian ini.. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan maxim kota Bandar Lampung.

Kata Kunci: kualitas layanan, kemudahan aplikasi, kepuasan pelanggan.

Abstract

This research aims to find out how the quality and ease of the application impacts Maxim customer satisfaction in the city of Bandar Lampung. This research uses a questionnaire data collection method, with a total of 90 respondents. Questionnaires are distributed to respondents online and are open to the public. This research uses a purposive sampling technique. To test the data, reliability and validity tests were used. Validity testing uses construct validity. The smart PLS program was used to analyze this research. The results of the analysis obtained showed that the service quality variable had a positive and insignificant effect on maximal customer satisfaction in the city of Bandar Lampung. Meanwhile, the ease of application has a positive and significant effect on customer satisfaction in the city of Bandar Lampung.

Keyword: service quality, ease of application, customer satisfaction.

1. Pendahuluan

Pada era ini terdapat bisnis transportasi online asal luar negeri yang ada Indonesia yaitu Maxim. Maxim sendiri menjadi pesaing bisnis transportasi online serupa yang sudah ada sebelumnya. Karena tarif yang lebih murah daripada bisnis serupa, membuat aplikasi MAXIM ramai diperbincangkan di sosial media sejak kedatangannya pada 2018, khususnya dari para pengemudi dan pengguna transportasi umum. Dilihat dari ulasan- ulasan yang dilampirkan pada *Google Playstore* (Oktober, 2023) aplikasi MAXIM memiliki rating 4,8 bintang dari 4.141.781 suara. Akan tetapi dari beberapa ulasan terdapat masukan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya memberikan kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi tersebut. Dan rata-rata dari masukan tersebut menyinggung terhadap kualitas pelayanan, maupun kemudahan pengguna. Hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dua hal dari banyak faktor yang paling menonjol ialah kualitas pelayanan dan kemudahan aplikasi.

kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari layanan yang mereka terima dari penyedia layanan, baik penilaian secara Sebagian atau secara keseluruhan (Sambodo Rio Sasongko, 2021) Penelitian mengenai variabel kualitas layanan telah banyak dilakukan salah satu diantaranya dilakukan oleh (Niland et al., 2020) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Al Wahida Indonesia (studi pada al faith businesscenter II HPAI Kota Bengkulu) Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pelanggan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri. Berdasarkan pra-survey kami pada masalah kualitas layanan kendaraan maxim terlihat kurang bersih.



Faktor lain yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah kemudahan penggunaan. Menurut (Desita & Dewi, 2022) kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi baru akan terbebas dari usaha. Menurut Penelitian yang dilakukan (Wulandari et al., 2020) dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Kepuasan Dalam Membangun Loyalitas Pengguna *Ovo* menyatakan hubungan antara variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Ovo*, Jika variabel kemudahan penggunaan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, demikian sebaliknya apabila variabel kemudahan penggunaan rendah maka kepuasan pelanggan juga akan rendah. Menurut pra-survey yang kami lakukan aplikasi maxim kurang dalam memberikan informasi tentang promo yang sedang berlaku kepada pengguna demikian masalah pada kemudahan aplikasi maxim.

Kemudian “Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan”. (Harto et al., 2015) disebutkan bahwa, “Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk menilai kualitas layanan.” Berdasarkan penelitian (Izzah, 2019) Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Hotel Yusro Jombang hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan atau penyedia jasa. Menurut pra-survey kami mendapatkan masalah kepuasan pelanggan terdapat pada pelanggan tidak ingin mengorder maxim sebab kendaraan maxim kurang bersih.

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai variabel kualitas layanan (X1) dan Kemudahan Aplikasi (X2) Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel X tersebut mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) Melalui riset ini peneliti ingin mengetahui apakah aplikasi maxim sebagai penyedia layanan jasa ojek online memberikan kualitas layanan serta kemudahan aplikasi bagi penggunanya serta dapat memberikan suatu kepuasan dalam menggunakan aplikasi maxim.

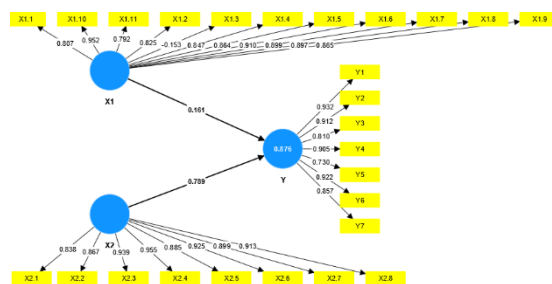
Maka dari pada itu penulis tertarik melakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan yang terdapat pada perusahaan jasa transportasi dan pengiriman *online* milik MAXIM dikota Bandar Lampung dengan judul yang akan diambil adalah “pengaruh Kualitas layanan, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dari hasil survei kepada seluruh pelanggan maxim kota Bandar Lampung. Sampel yang diambil sebanyak 90 orang responden. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara online melalui berbagai macam media sosial. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Sampling Purposif (Purposive sampling) ialah tata cara yang di jalani oleh periset dalam memastikan kriteria menimpa responden mana saja yang bisa diseleksi sebagai sampel (Lenaini, 2021) Pada penelitian ini menggunakan dua uji data yaitu, uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan untuk uji validitasnya menggunakan validitas konstruksi. Validitas konstruk mengandung arti bahwa suatu alat ukur dikatakan valid apabila telah cocok dengan konstruk teoritik di mana tes itu dibuat (Syamsurizal, 2020) Sebuah Penelitian ini dianalisis dengan bantuan program smart PLS. Uji validitas untuk menunjukkan nilai hasil dari beberapa indikator yang valid dengan diatas 0,6. Batas dari setiap indikator adalah faktor loading >0,6 (Hair et al., 2010). Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan hasil yang reliable sehingga dapat dilakukan dengan pengujian hipotesis.

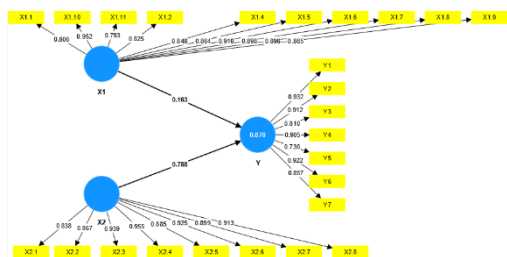
3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil dan uji validitas pertama menunjukkan bahwa ada indikator yang gugur karena tidak memenuhi standar di atas 0,6. Batas dari setiap indikator adalah outer loading 0.6. Dilihat dari bagan bahwa pada variabel kualitas layanan terdapat indikator yang outer loadingnya <0,6 ada pada indikator X1.3 maka perlu dihapus. Untuk variabel kemudahan aplikasi dan kepuasan pelanggan terdapat outer loadingnya >0,6 tidak ada indikator yang dihapus.



Gambar 1. Uji Validitas

Selanjutnya dilakukan pengujian ulang dengan menghapus indikator yang <0,6 hasil menunjukkan bahwa outer loading >0,6 dengan ini kami nyatakan bahwa setiap indikator dinyatakan valid.



Gambar 2. Uji Reliabilitas

Setelah itu kami melakukan uji reliabilitas hasil menunjukkan bahwa setiap variabel > 0,6 dan dapat dinyatakan reliable sehingga dapat dilakukan pengujian hipotesis. Besarnya pengaruh X1, dan X2 ke variabel Y sebesar 0,951.

Variabel	Crombach's Alpha	Rho A	Rho C	(AVE)
X1	0.963	0.966	0.968	0.752
X2	0.968	0.969	0.973	0.816
Y	0.945	0.952	0.956	0.756

Tabel 1. Data Validitas Konstruksi

Variabel	T statistic	P Values
X1	1.411	0.158
X2	7.230	0.000

Tabel 2. Data Hipotesis dengan Smart PLS4

Penjelasan Variabel :

- X1 : Kualitas Layanan
- X2 : Kemudan Aplikasi
- Y1 : Kepuasan Pelanggan

Uji Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada driver maxim di Bandar Lampung).

Hal ini berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan p-value 0,158 >0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil tersebut mendukung penelitiannya Viny Dwi Rahim Safavi, Dan Hawignyo (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen

Uji Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kemudahan Aplikasi (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada driver maxim di Bandar Lampung).

Hal ini berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan p-value 0,000 <0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Aplikasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil tersebut mendukung penelitiannya Sri Lestari, Dan Khairunnisa Tri Indriana (2021) yang menyatakan bahwa Kemudahan Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

4. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis data yang telah penulis lakukan di atas maka dapat di simpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Maxim, yaitu artinya

semakin baik pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya maka dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan akan meningkat, Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Maxim, jika pelanggan dalam menggunakan aplikasi dirasa mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha maka dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan akan semakin meningkat, selanjutnya Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Maxim, dan kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxim di kota Bandar Lampung, Maka dariitu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran khususnya dalam hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi dan kepuasan pelanggan pada perusahaan transportasi online MAXIM.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di jelaskan sebelumnya, penulis mengemukakan saran dan rekomendasi yang mungkin bermanfaat dan berguna untuk pihak terkait yaitu Kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi dengan diperolehnya pelayanan yang baik, dan kemudahan dalam menjalankan suatu aplikasi, maka pelanggan akan merasa puas dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Sehingga pihak perusahaan harus menjaga pelayanan, dan kemudahan penggunaan yang diberikan dan lebih memberikan inovasi pada aplikasi serta kemudahan yang lebih baik lagi, sehingga pelanggan yang menggunakan akan merasa terbantu dan lebih puas dengan pelayanan tersebut, selanjutnya Driver ojek online Maxim dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sangat dibutuhkan karena masih ada pelanggan yang belum merasa puas dengan pelayanan tersebut dan harus memperhatikan kepuasan pelanggan karena merupakan hal terpenting, dan Bagi peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan misalnya harga, promosi, citra merek dan sebagainya agar penelitian selanjutnya lebih bervariasi dan baik dari penelitian sebelumnya.

Referensi

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Aguayo Torrez, M. V. (2021). Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.
- Arulampalam Kunaraj, P.Chelvanathan, Ahmad AA Bakar, I. Y. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL OVO (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya). *Journal of Engineering Research*.
- Bruce, S., & Yearley, S. (2014). Grand Theory. *The SAGE Dictionary of Sociology*, 13–33. <https://doi.org/10.4135/9781446279137.n412>
- Desita, W., & Dewi, G. A. K. R. S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompet Elektronik (E-Wallet). *Jurnal Akuntansi Profesi*, 13(1), 115–124.
- Harto, B., Jurusan, D., Informasi, S., Tinggi, S., Informatika, M., & Komputer, D. (2015). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang). *Jurnal TEKNOIF*, 3(Vol.3 No.1), 20–30.
- Izzah, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Restoran Hotel Yusro Jombang) PENDAHULUAN Memasuki era perdagangan bebas , sektor jasa telah meningkat pada karang ini jika dibandingkan dengan dekade sebelumnya (Putra , 2017). Secara. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 1, 187–204.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- Lestari., S., & Tri., K. . I. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). *Jurnal Al-Misbah*, 2(1), 66–80.
- Maramis. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Niland, N., Pearce, A. P., Naumann, D. N., O'Reilly, D., Series, P. B., Sataloff, R. T., Johns, M. M., Kost, K. M., Orsini, R. J., Medicine, T., Kalkman, J. P., Sataloff, R. T., Johns, M. M., Kost, K. M., Maiti, Bidinger, Assistance, H., Mitigate, T. O., Eroukhmanoff, C., & Licina, D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). In *Global Health (Vol. 167, Issue 1)*. <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Syamsurizal. (2020). Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur. *Jurnal Osf*, 1–11.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Wulandari, O. A., Aufa, P. F., & Aziz, G. A. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Kepuasan Dalam Membangun Loyalitas Pengguna Ovo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 1–9.
- Yudha, Arifin, dan hufron. (2021). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.