

## Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pada Jasa Gojek

Hesty Ananta Yunas<sup>1\*</sup>, Muhammad Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>, Sri Suci Ayu Sundari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: [hestyanantay@gmail.com](mailto:hestyanantay@gmail.com) <sup>1\*</sup>

### Abstrak

Perkembangan berbagai teknologi dan pengetahuan praktis dapat membuat pekerjaan sehari-hari menjadi lebih mudah. Salah satunya di bidang transportasi. Angkutan adalah suatu jasa yang berguna untuk memindahkan atau membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Contoh perkembangan teknologi sistem informasi yang banyak digunakan oleh masyarakat sekitar khususnya mahasiswa adalah layanan ojek online Gojek, dimana perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dalam layanan aplikasi yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, maka tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis bagaimana kualitas mempengaruhi sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan gojek. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan membagikan link survey kepada mahasiswa. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sebagai pengguna dan pengguna Gojek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada jasa gojek, hal ini ditunjukkan oleh tingginya minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menggunakan jasa gojek.

**Keyword:** Gojek, Harga, Kepuasan, Kualitas layanan

### PENDAHULUAN

Penciptaan teknologi dan pengetahuan baru yang berguna secara praktis dapat membuat pekerjaan sehari-hari menjadi lebih mudah. Salah satunya di bidang transportasi. Perkembangan teknologi dan informasi sangat penting. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi akan hidup berdampingan, begitu pula kebutuhan manusia akan pengetahuan dan teknologi. Berbagai teknologi telah dikembangkan untuk meningkatkan eksistensi manusia dan menawarkan berbagai kemudahan dalam menjalankan tugas-tugas manusia, terutama untuk memudahkan transit para siswa.

Layanan yang berharga untuk membawa orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain adalah transportasi. Tak jarang masyarakat memanfaatkan transportasi sebagai sarana penunjang segala aktivitas sehari-hari yang tak terpisahkan. Gojek, Grab, Maxim, In Driver, Uber, Bajaj App, dan korporasi besar lainnya berlomba-lomba mendirikan bisnis transportasi berbasis aplikasi online. Layanan ojek online Gojek merupakan salah satu gambaran kemajuan teknologi sistem informasi yang sering digunakan oleh masyarakat sekitar khususnya mahasiswa.

Sebuah perusahaan rintisan bernama Gojek telah berkembang menjadi perusahaan

yang pada periode revolusi industri keempat telah berkembang pesat hingga pertumbuhan nilainya melebihi perluasan asetnya. Nadiem Makarim meluncurkan bisnisnya di Jakarta pada tahun 2010. GoJek kini dapat diakses di 50 kota di Indonesia. Aplikasi Gojek yang dapat diakses di App Store dan Google Play untuk pengguna Android, telah diunduh sekitar 10 juta kali per Juni 2016. Gopay merupakan opsi pembayaran digital yang ditawarkan oleh Gojek. Layanan Gojek kini ditawarkan di Vietnam dan Singapura selain Indonesia. Oleh karena itu, menggambarkan budaya organisasi yang sesuai dengan momen itu menarik. Untuk meningkatkan loyalitas klien terhadap bisnis, suatu korporasi harus memperhatikan kepuasan konsumen terhadap layanan aplikasi. Apakah biaya berdampak pada kebahagiaan pelajar dengan Gojek? , Apakah promosi berdampak pada kebahagiaan konsumen di Gojek? , Apakah kebahagiaan pelanggan Gojek bergantung pada kualitas layanan? Apakah penetapan harga berdampak pada loyalitas pengguna Gojek?.

## METODE

Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk menilai suatu peristiwa. Istilah “kuesioner” mengacu pada sekelompok pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data dari subjek untuk suatu proyek penelitian (Sugiyono, 2013). Kuesioner terdiri dari sejumlah item pertanyaan yang telah disiapkan dengan jawaban alternatif sehingga

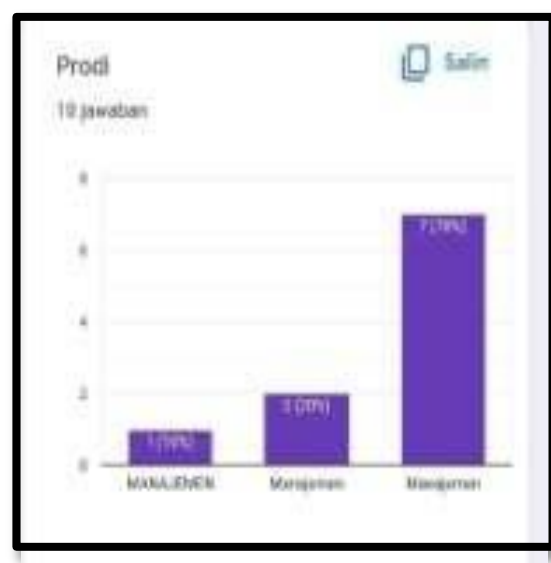
responden yang dipilih dapat bereaksi sesuai dengan skenario yang sebenarnya (Widi, 2011). Dengan memberikan siswa tautan ke kuesioner penulis, penulis dapat mengumpulkan data dari berbagai sumber. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang menggunakan Gojek menjadi sampel sasaran penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN.

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden Penelitian

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase
1.	Laki-laki	3 Orang	30 %
2.	Perempuan	7 Orang	70%
Total		10 Orang	100%

Berdasarkan data pada Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa pada Universitas Islam Negri Sumatera Utara sebanyak 10 orang. Dengan persentase terbanyak dengan nilai 70% pada konsumen perempuan, serta persentase terendah sebanyak 30% pada konsumen laki-laki.



Gambar 1. Data Kuesioner Responden Penelitian

Tabel 1. Hasil jawaban responden

No	Pertanyaan	Jawaban Responden
1	Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan gojek?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentu saja Ya, karena berkaitan dengan faktor pendapatan, pengelolaan keuangan atau kepribadian.</li> <li>• Iya karena harga sangat menentukan kepuasan pelanggan untuk memberi rating berapa</li> <li>• Iya karena jika harga lebih murah dari aplikasi lain maka konsumen akan merasa puas</li> <li>• Berpengaruh lah jelas, karena sebagai anak kos dengan budget yang pas pasan, jadi harga itu indikator utama sih</li> <li>• Iya terutama anak kos harus menghemat</li> <li>• Sangat berpengaruh, ketika jarak tempuh kita dekat dengan harga yang terlalu mahal itu menjadi suatu tidak kepuasan bagi pelanggan.</li> <li>• Iya, karena kalau harganya mahal minat naik gojek berkurang</li> <li>• Tidak, karena harga sudah ditetapkan dari perusahaan tersebut</li> </ul>
2	Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan gojek?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentu saja, karena jika tidak ada promo harga gojek cenderung lebih mahal apalagi di jam-jam sibuk</li> <li>• Ya, dengan adanya promo bisa lebih menghemat uang Iya, karena dengan promo harga akan jauh lebih murah dan banyak orang yang menginginkannya</li> <li>• Iya sangat berpengaruh karena bisa lebih hemat</li> <li>• Berpengaruh, karena kalau ada promo harganya jauh dari harga asli yang membuat kita lebih hemat</li> <li>• Iya karena dapat mengurangi harga aslinya saat kita sudah sering menggunakan gojek atau kita punya saldo gopay ada beberapa voucher yang kita dapat kan sehingga kita sebagai pelanggan puas dengan adanya promo/voucher tersebut</li> <li>• Iya, karena kalau gojek ngadain promo saya jadi selalu berminat memakai gojek</li> <li>• Berpengaruh, karena adanya promo bisa membuat harga turun</li> <li>• Iya murah</li> </ul>
3	Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan gojek?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya, tak jarang banyak driver yang terkesan tidak ramah dengan para customer</li> <li>• Ya, kualitas pelayanan merupakan hal paling utama yang harus diperhatikan dalam bisnis layanan/jasa. Karena jika tidak nyaman, maka akan berkurang penggunaanya.</li> <li>• Iya, karena kalau pelayanan nya baik pelanggan akan senang dan memberi rating yang sesuai</li> <li>• Iya karena jika driver ramah maka kita akan merasa puas</li> <li>• Iya, kalau tukang gojeknya ga ramah ataupun ga pinter cari jalur, lama, itu bakalan bikin kita ngerasa ga puas. Sedangkan kalau drivernya ramah pasti kita senang selama di perjalanan</li> <li>• Iya terutama para driver haruslah menghormati customer</li> <li>• Iya dong pastinya, kita sebagai pelanggan pasti ingin mendapatkan kenyamanan</li> <li>• Iya, karena kalau pelayanannya tidak bagus, minat saya naik gojek jadi berkurang karena takut sama Wak gojeknya</li> </ul>
4	Apakah harga berpengaruh terhadap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iya</li> <li>• Tentu saja. apalagi saya sebagai mahasiswa yang dibatasi uang jajan nya</li> </ul>

loyalitas pelanggan gojek?	<p>saya selalu memilih jika ingin menggunakan jasa ojek onlinel. Karena Terkadang sering terjadi perbedaan harga antara gojek, In Driver dan maxim</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya, karena dengan harga yang sesuai dengan keuangan pelanggan maka pelanggan akan menetapkan gojek sebagai opsi utama</li> <li>• Tidak</li> <li>• Iya karena sebagai customer harus dilayani dengan baik.</li> <li>• Menurut saya tidak, karena loyalitas memang sudah menjadi kewajiban para pengemudi gojek</li> <li>• Iya, karena pelanggan seperti saya jadi lebih bertambah minatnya kalau loyalitas gojeknya bagus</li> <li>• Tidak, karena suatu pelanggan bisa saja mencari aplikasi yang lebih murah dari aplikasi tersebut</li> <li>• Ya jika mahal tidak ada yang mau naik gojek</li> </ul>
5 Apakah promo berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan gojek?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentu saja</li> <li>• Ya, dengan adanya promo maka pelanggan akan semakin senang</li> <li>• Iya, karena dengan promo banyak pelanggan yang menginginkannya</li> <li>• Iya, karena sangat membantu</li> <li>• Iya karena sebagai customer harus dilayani dengan baik</li> <li>• Tidak, ada atau tidak nya promo loyalitas harus dilakukan dengan baik</li> <li>• Iya, karena saya bakal sering naik gojek</li> <li>• Berpengaruh</li> <li>• Ya, membuat pelanggan senang</li> </ul>

Dilihat dari hasil penelitian di atas yang diambil dari kuesioner yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang dimana dari hasil kuesioner nya dapat kita lihat bahwa memang kualitas layanan, harga dan kualitas sistem informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mereka sebagai pelanggan aplikasi gojek. hal ini dapat dilihat dari jawaban mereka di beberapa pertanyaan kuesioner yang hampir semua dari mereka mengatakan ya atau setuju atas pernyataan yang diberikan. Untuk segi harga mereka menganggap bahwa harga yang sesuai dan relatif murah dapat membantu mereka menghemat pengeluaran mereka yang dimana masih sangat terbatas, mereka juga setuju dengan adanya promosi karena itu

akan sangat membantu mereka mengatur dan mengurangi pengeluaran mereka. Dan selain Harga dari segi Kualitas Pelayanan juga sangat berpengaruh yang dimana para narasumber mengatakan pelayanan yang baik akan memberikan kesan nyaman bagi mereka untuk menikmati dan menggunakan fasilitas yang diberikan oleh gojek. terlebih kepada driver yang ramah, sopan, dan baik membuat mereka akan terasa nyaman untuk menggunakan aplikasi gojek sehari-hari. namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, driver tidak ramah, driver tidak sopan maka akan mengurangi daya minat konsumen untuk terus menerus menggunakan aplikasi gojek tersebut.

Dari Segi kualitas Sistem Informasi dapat dilihat bahwa sistem informasi yang akan menjadi penghubung antara konsumen

dengan aplikasi ini. sistem informasi yang baik, mudah dipahami, dan simple akan membuat calon konsumen tidak kesusahan dalam mengakses perangkat tersebut. namun sebaliknya jika akses aplikasi sulit dilakukan maka akan membuat para calon konsumen berpikir dua kali untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu jika kinerja suatu aplikasi Gojek baik di mata para konsumen maka hal tersebut akan menjadi kunci kemajuan dari perkembangan aplikasi tersebut. para konsumen pun tak segan-segan untuk memberikan penilaian yang bagus, memberikan testimoni yang baik, membagikannya, dan terus menerus menjadi langganan setia pada aplikasi ini

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pada Jasa Gojek, hal ini ditunjukkan oleh tingginya minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menggunakan jasa gojek.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE), 8(3), 86-94.

Dausat, J., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh kualitas layanan, harga dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan Gojek (studi kasus pada pelanggan Gojek di Kelurahan Tlogomas Malang). E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen.

Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.

Granita, I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Teknologi Informasi, 1(1), 48-55.

Prawiranata, H., & Rahmawati, D. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta. Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi, 6(4).

Rahmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek Online Pada Mahasiswa UMSU (*Doctoral dissertation*).

Septian Asabara, S. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem informasi, harga, dan promosi terhadap minat penggunaan jasa ojek online gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Pekalongan) (*Doctoral dissertation*, IAIN Pekalongan).

Sugiyono. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis, PT. Gramedia, Jakarta

Wahyusetyawati, E. (2017). Dilema pengaturan transportasi online. Jurnal RechtsVinding. ISSN, 2089-9009.

Widi, R. K. (2011). Asas Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.