

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, HARGA DAN PERSEPSI MANFAAT FITUR GO-PAY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI KOTA PADANG

Fadhillah Aliyah<sup>1</sup>, Irdi<sup>2</sup>, Wiry Utami<sup>3</sup>

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

[Aliyahfadilla11@gmail.com](mailto:Aliyahfadilla11@gmail.com), [irda@bunghatta.ac.id](mailto:irda@bunghatta.ac.id), [wiry.utami@bunghatta.ac.id](mailto:wiry.utami@bunghatta.ac.id)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju di berbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang besar terhadap berbagai sektor kehidupan saat ini. Teknologi semakin canggih, semua aktivitas sehari-hari pun semakin mudah, termasuk dalam hal bertransaksi. Kini telah populer apa yang disebut *e-wallet*, yaitu alat pembayaran dengan menggunakan aplikasi dalam penggunaannya. Salah satunya yaitu Go-pay, semua layanan dalam aplikasi Gojek dapat menggunakan go-pay sebagai alat pembayaran non-tunai yang ditawarkan Go-jek yang berguna untuk memudahkan transaksi pembayaran penggunaan layanan Go-jek. Dari hasil survey yang bersumber dari *iprice group* dapat dilihat bahwa dari 10 aplikasi *e-wallet*, fitur gopay dari Gojek menjadi aplikasi *e-wallet* yang paling unggul dalam tujuh kuartal terakhir. Akan tetapi dibalik canggih dan mudahnya penggunaan Gopay ini pengguna mengalami berbagai modus penipuan. Modus penipuan bisa menguras saldo Gopay, bisa juga menguras saldo rekening pengguna. Namun dibalik kekurangannya tersebut fitur Gopay dari Gojek tersebut tetap mampu menjadi aplikasi *e-wallet* yang paling banyak digunakan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa serta kesesuaian dengan harapannya [1]. Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan

harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa [2]. Selanjutnya, kualitas layanan elektronik merupakan tingkat efektivitas dan efisiensi yang dirasakan oleh konsumen pada saat menggunakan layanan elektronik baik untuk melakukan pembelian sampai selesai di tahap penerimaan barang [3]. Selain kualitas layanan elektronik faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang dan pelayanan [4]. Persepsi manfaat sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya [5].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan membuktikan pengaruh kualitas layanan elektronik, harga dan persepsi manfaat fitur go-pay terhadap kepuasan pelanggan gojek di kota Padang.

## METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan gojek yang menggunakan fitur go-pay. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang dipilih menggunakan teknik Purposive Sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa deskriptif, *outer model*, dan *inner model* dengan menggunakan *Smart PLS*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

Arah	Original Sample	T Statistics	P Values	Ket
Kualitas Layanan Elektronik -> Kepuasan Pelanggan	0,331	2,899	0,004	H <sub>1</sub> diterima
Harga-> Kepuasan Pelanggan	0,280	2,737	0,006	H <sub>2</sub> diterima
Persepsi Manfaat -> Kepuasan Pelanggan	0,175	1,542	0,124	H <sub>3</sub> ditolak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas layanan elektronik dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna fitur Go-pay pada aplikasi Gojek, sedangkan persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna fitur Go-pay pada aplikasi Gojek.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka gojek lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi kualitas layanan elektronik dengan cara jika ada pelanggan menyampaikan keluhan terhadap keamanan informasi pengguna maka perusahaan harus tanggap terhadap keluhan tersebut dan lebih meningkatkan keamanan dari informasi dan privasi pengguna. Penerapan harga juga perlu diperhatikan apakah sesuai dengan manfaat yang diberikan atau tidak agar terciptanya kepuasan pelanggan. Dan disarankan gojek juga harus menjaga dan meningkatkan efektivitas, dan produktivitas kerja aplikasinya

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mardizal, I., & Utami, Hayu Yolanda. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden

Futsal Simpang Haru Padang. *Journal Of Economic And Economic Education* Vol.5, 5(2), 2302–1590.

- [2] G. G. tangguh W, E. Pangestuti, and I. P. Nuralam, “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride,” *J. Adm. Bsinis*, vol. 61, no. 2, pp. 118–126, 2018.
- [3] Teofilus & Riana Trisya, “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen Aplikasi GO-JEK,” *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, vol. 84, pp. 487–492, 2016.
- [4] Ratnasari, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Kasus Pada Salon Cantik). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(1), 3–26.
- [5] H. Hanafi, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website UB Terhadap Sikap Penggunadengan Pendekatan Tam (Survei Pada Anggota Website www.ub.ac.id Mahasiswa FIA Bisnis Dan Publik TA 2011-2012 Universitas Brawijaya Malang),” *J. Adm. dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2013.