

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Pada bab ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya. Penulis mengumpulkan data dengan memberikan kuesioner kepada 100 orang responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jenis layanan yang sering digunakan pada aplikasi Gojek. Untuk melihat lebih jelasnya mengenai karakteristik responden dapat dipaparkan sebagai berikut :

##### 5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data persentase mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-Laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 38 orang atau 38% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 62 orang atau 62%.

Lebih banyaknya perempuan yang memakai Gojek ini dikarenakan kebanyakan kaum perempuan tidak suka dengan hal-hal yang repot tetapi lebih

suka dengan kemudahan. Karena dengan kemudahan ini kita bisa memanfaatkan waktu untuk hal-hal berkualitas lainnya. Dan ojek online memang memberikan berbagai macam kemudahan itu. Dan masih banyak juga ditemui perempuan yang tidak bisa mengemudi kendaraan, maka dari itu mereka kebanyakan memilih berpergian dengan transportasi online.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1	<18 Tahun	0	0
2	19-35 Tahun	95	95
3	36-45 Tahun	5	5
4	>46 Tahun	0	0
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan SPSS 22*

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang dijadikan objek dalam penelitian, responden yang memiliki usia <18 tidak ada atau 0%, usia 19-35 tahun sebanyak 95 orang atau 95%, usia 36-45 tahun sebanyak 5 orang atau 5%, usia >46 tidak ada atau 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berusia 19-35 tahun.

### 5.1.3 Responden berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian mengenai pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 5. 4 Responden Menurut Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	56	56
2	Pegawai Negeri	3	3
3	Pegawai Swasta	31	31
4	Ibu Rumah Tangga	10	10
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan SPSS 22*

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa 100 orang responden yang dijadikan objek dalam penelitian, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 56 orang atau 56%, Pegawai Negeri sebanyak 3 orang atau 3%, Pegawai Swasta sebanyak 31 orang atau 31%, dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 10 orang atau 10%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah Pelajar/Mahasiswa.

Aktivitas mahasiswa pada umumnya juga tidak terlepas dari kepentingan pendukung seperti penyiapan pangan, mengurus pakaian, kesehatan, dan lain-lain. Kegiatan sosial budaya (ke gereja, ke mesjid, berorganisasi, dll). Demikian juga kegiatan perkuliahan yang serba disiplin menuntut mahasiswa hadir tepat waktu, secara langsung terkait dengan pemanfaatan alat transportasi khususnya ojek online.

#### **5.1.4. Responden berdasarkan Jenis Layanan Yang Sering Digunakan Pada Aplikasi Gojek**

Hasil penelitian mengenai jenis layanan yang sering digunakan pada aplikasi Gojek dapat dilihat pada tabel berikut ini :

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 5.5 Responden Menurut Jenis Layanan Yang Sering Digunakan Pada Aplikasi Gojek**

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Goride	18	18
2	Gocar	15	15
3	Gofood	61	61
4	Gopay	0	0
5	Gosend	6	6
6	Gomart	0	0
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa 100 orang responden yang dijadikan objek dalam penelitian, responden yang sering menggunakan layanan Goride sebanyak 18 orang atau 18%, layanan Gocar sebanyak 15 orang atau 15%, layanan Gofood sebanyak 61 orang atau 61%, layanan Gopay tidak ada atau 0%, layanan Gosend sebanyak 6 orang atau 6% dan layanan Gomart tidak ada atau 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian lebih sering menggunakan layanan Gofood pada aplikasi Gojek.

Gofood membuat hidup lebih praktis, karena dengan Gofood konsumen tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengantri di restoran karena ribuan pilihan menu ada dalam gengaman. Hal itulah yang menjadikan layanan Gofood lebih banyak diminati di kalangan masyarakat.

## 5.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel yang akan diuraikan tentang “pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Tampan. Berdasarkan data yang di peroleh dan dikumpulkan melalui kuesioner. Maka dapat dideskripsikan satu persatu variabel penelitian sebagai berikut:

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5.2.1 Perceived Ease Of Use (X1)

Pada variable *perceived ease of use*, kuesioner diwakili 7 pertanyaan yang bersifat positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat Tabel 5.5

**Tabel 5. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden *Perceived Ease Of Use* (X1)**

No	Pernyataan	Jawaban					Skor
		SS	S	N	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1.	Aplikasi Gojek mudah dimengerti	71	29	0	0	0	100
		71%	29%	0%	0%	0%	100%
2.	Tidak butuh banyak usaha dalam menggunakan aplikasi Gojek	67	30	2	1	0	100
		67%	30%	2%	1%	0%	100%
3.	Saya tidak merasa bahwa aplikasi Gojek adalah suatu sistem yang rumit	64	32	2	1	1	100
		64%	32%	2%	1%	1%	100%
4.	Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana mengoperasikan aplikasi Gojek	70	27	2	0	1	100
		70%	27%	2%	0%	1%	100%
5.	Saya mudah melakukan transaksi dengan Gojek	67	32	1	0	0	100
		67%	32%	1%	0%	0%	100%
6.	Saya mudah menggunakan fasilitas yang tersedia di Gojek	50	42	6	2	0	100
		50%	42%	6%	2%	0%	100%
7	Tampilan Gojek jelas dan mudah dipahami	77	23	0	0	0	100
		77%	23%	0%	0%	0%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>466</b>	<b>215</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>700</b>
<b>Presentase</b>		<b>66,5%</b>	<b>30,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,3%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel 5.5 hasil rekapitulasi tanggapan responden variabel *perceived ease of use* (X1) diatas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 466 tanggapan (66,5%), responden yang menyatakan

setuju sebanyak 215 tanggapan (30,7%), responden yang menyatakan netral sebanyak 13 tanggapan (1,8%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 tanggapan (0,6%) dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 tanggapan (0,3%).

### 5.2.2 *Perceived Usefulness* (X2)

Pada variable *perceived usefulness*, kuesioner diwakili 7 pertanyaan yang bersifat positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat Table

5.6

**Tabel 5. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden *Perceived Usefulness* (X1)**

No	Pernyataan	Jawaban					Skor
		SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1	
1.	Dengan menggunakan aplikasi Gojek membuat waktu menjadi lebih efisien dalam beraktifitas	23	70	6	1	0	100
		23%	70%	6%	1%	0%	100%
2.	Menggunakan Gojek membuat aktifitas lebih cepat terselesaikan	22	66	11	1	0	100
		22%	66%	11%	1%	0%	100%
3.	Aplikasi Gojek mampu meningkatkan kinerja saya	14	72	13	1	0	100
		14%	72%	13%	1%	0%	100%
4.	Aplikasi Gojek fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja	61	36	3	0	0	100
		61%	36%	3%	0%	0%	100%
5.	Aplikasi Gojek mampu meningkatkan produktivitas kerja saya	32	64	4	0	0	100
		32%	64%	4%	0%	0%	100%
6.	Aplikasi Gojek	69	30	1	0	0	100

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Jawaban					Skor
		SS	S	N	TS	STS	
	sangat bermanfaat	5	4	3	2	1	
		69%	30%	1%	0%	0%	100%
7	Menggunakan aplikasi Gojek membuat aktifitas menjadi lebih mudah sesuai dengan keinginan untk memesan jens pelayanan dari Gojek	27	69	3	1	0	100
		27%	69%	3%	1%	0%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>248</b>	<b>407</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>700</b>
<b>Presentase</b>		<b>35,4%</b>	<b>58,1%</b>	<b>5,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel 5.6 hasil rekapitulasi tanggapan responden variabel *perceived usefulness* (X2) diatas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 248 tanggapan (35,4%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 407 tanggapan (58,1%), responden yang menyatakan netral sebanyak 41 tanggapan (41%), dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 tanggapan (0,6%).

### 5.2.3 *Ttust* (X3)

Pada variable *trust*, kuesioner diwakili 7 pertanyaan yang bersifat positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat Table 5.7

Tabel 5. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden *Trust* (X3)

No	Pernyataan	Jawaban					Skor
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Saya percaya bahwa driver Gojek akan mengantarkan saya ketempat tujuan	5	4	3	2	1	100
		11%	59%	30%	0%	0%	
2.	Saya percaya bahwa driver Gojek akan bersikap jujur	6	12	78	4	0	100
		6%	12%	78%	4%	0%	
3.	Gojek mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap pelanggannya	5	11	49	35	0	100
		5%	11%	49%	35%	0%	
4.	Saya percaya bahwa Gojek mampu memberikan pelayanan yang terbaik	10	31	59	0	0	100
		10%	31%	59%	0%	0%	
5.	Saya percaya bahwa layanan Gojek dapat memenuhi kebutuhan saya	10	32	58	0	0	100
		10%	32%	58%	0%	0%	
6.	Saya merasa aman karena driver Gojek selalu berkelakuan baik dan sopan terhadap pelanggan	8	29	60	3	0	100
		8%	29%	60%	3%	0%	
7.	Saya percaya bahwa Gojek memenuhi tanggung jawabnya terhadap pelanggan	6	29	63	2	0	100
		6%	29%	63%	2%	0%	
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>203</b>	<b>397</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>700</b>
<b>Presentase</b>		<b>8,0%</b>	<b>29,0%</b>	<b>56,7%</b>	<b>6,3%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel 5.7 hasil rekapitulasi tanggapan responden variabel *trust* (X3) diatas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju



sebanyak 56 tanggapan (8,0%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 203 tanggapan (29,0%), responden yang menyatakan netral sebanyak 397 tanggapan (56,7%), dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 44 tanggapan (6,3%).

#### 5.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y)

Pada variable kepuasan pelanggan kuesioner diwakili 7 pertanyaan yang bersifat positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat Table 5.8

**Tabel 5.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban					Skor
		SS	S	N	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Gojek sehingga saya akan menggunakannya kembali	43 43%	53 53%	3 3%	0 0%	1 1%	100 100%
2.	Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai Gojek kepada orang terdekat saya	62 62%	36 36%	2 2%	0 0%	0 0%	100 100%
3.	Saya akan memilih aplikasi Gojek diantara yang lainnya	46 46%	51 51%	3 3%	0 0%	0 0%	100 100%
4.	Saya merasa puas dengan keramahan driver Gojek	10 10%	31 31%	59 59%	0 0%	0 0%	100 100%
5.	Gojek menawarkan beraneka ragam layanan yang dapat membantu saya	39 39%	57 57%	3 3%	0 0%	1 1%	100 100%
6.	Saya merasa puas dengan pelayanan Gojek sehingga akan merekomendasikan	69 69%	30 30%	1 1%	0 0%	0 0%	100 100%

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Jawaban					Skor
		SS	S	N	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
	jasa Gojek kepada teman						
7	Saya merasa puas dengan kemudahan pemesanan ojek sehingga akan merekomendasikan jasa tersebut kepada teman	72	27	1	0	0	100
		72%	27%	1%	0%	0%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>341</b>	<b>285</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>700</b>
<b>Presentase</b>		<b>48,7%</b>	<b>40,7%</b>	<b>10,3%</b>	<b>0%</b>	<b>0,3%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel 5.8 hasil rekapitulasi tanggapan responden variable kepuasan pelanggan (Y) diatas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 341 tanggapan (48,7%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 285 tanggapan (40,7%), responden yang menyatakan netral sebanyak 72 tanggapan (10,3%), dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 tanggapan (0,3%).

### 5.3 Uji Kualitas Data

Tujuan dari Uji kualitas data ini adalah untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (*kuesioner*) suatu indikator variabel dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur **Sugiyono (2016:121)**. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan

*corrected item-total correlation* dalam SPSS 22. Pedoman untuk mengambil keputusan dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel dengan derajat ( $n-2$ ). Jika nilai *r* hasil perhitungan lebih besar dari nilai *r* dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau butir pernyataan valid.

Analisis uji validitas dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai dalam tabel *item-total statistic* bagian  $100-2=98$  dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Nilai kritik atau nilai *r* tabel adalah 0,1966. Instrumen dikatakan valid jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai *r*.

#### a. *Perceived Ease Of Use (X1)*

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pernyataan variabel *perceived ease of use* berdasarkan kuesioner yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 10 Uji Validitas *Perceived Ease Of Use (X1)***

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	R-tabel	Keterangan
1	Aplikasi Gojek mudah dimengerti	0,626	0,197	Valid
2	Tidak dibutuhkan banyak usaha dalam menggunakan aplikasi Gojek	0,703	0,197	Valid
3	Saya tidak merasa bahwa aplikasi Gojek adalah suatu sistem yang rumit	0,802	0,197	Valid
4	Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana cara mengoperasikan aplikasi Gojek	0,709	0,197	Valid
5	Saya mudah melakukan transaksi dengan Gojek	0,716	0,197	Valid
6	Saya mudah menggunakan fasilitas yang tersedia di Gojek	0,652	0,197	Valid
7	Tampilan aplikasi Gojek jelas dan mudah dipahami	0,598	0,197	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas hasil rekapitulasi uji validitas untuk setiap pernyataan diatas dapat dilihat bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing variabel berada  $> 0,197$ . Maka ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi uji validitas.

#### b. *Perceived Usefulness* (X2)

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pernyataan variabel *perceived usefulness* berdasarkan kuesioner yang di lakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 11 Uji Validitas *Perceived Usefulness* (X1)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	R-tabel	Keterangan
1	Dengan menggunakan aplikasi Gojek membuat waktu menjadi lebih efisien dalam beraktifitas	0,621	0,618	Valid
2	Menggunakan Gojek membuat aktifitas lebih cepat terselesaikan	0,792	0,197	Valid
3	Aplikasi Gojek mampu meningkatkan kinerja saya	0,753	0,197	Valid
4	Aplikasi Gojek fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja	0,593	0,197	Valid
5	Aplikasi Gojek mampu meningkatkan produktivitas kerja saya	0,701	0,197	Valid
6	Aplikasi Gojek sangat bermanfaat	0,666	0,197	Valid
7	Menggunakan aplikasi Gojek membuat aktifitas menjadi lebih mudah sesuai dengan keinginan untuk memesan jenis pelayanan dari Gojek	0,692	0,197	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 22

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas hasil rekapitulasi uji validitas untuk setiap pernyataan diatas dapat dilihat bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing variabel berada  $> 0,197$ . Maka ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi uji validitas.

### c. *Trust* (X3)

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pernyataan variabel *trust* berdasarkan kuesioner yang di lakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 12 Uji Validitas *Trust* (X3)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	R-tabel	Keterangan
1	Saya percaya bahwa driver Gojek akan mengantarkan saya ketempat tujuan	0,440	0,197	Valid
2	Saya percaya bahwa driver Gojek akan bersikap jujur	0,802	0,197	Valid
3	Gojek mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap pelanggannya	0,451	0,197	Valid
4	Saya percaya bahwa Gojek mampu memberikan pelayanan yang terbaik	0,497	0,197	Valid
5	Saya percaya bahwa layanan Gojek dapat memenuhi kebutuhan saya	0,520	0,197	Valid
6	Saya merasa aman karena driver gojek selalu berkelakuan baik dan sopan terhadap pelanggan	0,630	0,197	Valid
7	Saya percaya Gojek memenuhi tanggung jawabnya terhadap pelanggan	0,381	0,197	Valid

*Sumber : Data Olahan SPSS 22*

Berdasarkan tabel diatas hasil rekapitulasi uji validitas untuk setiap pernyataan diatas dapat dilihat bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing variabel berada  $> 0,197$ . Maka ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi uji validitas.

#### d. Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel berikut adalah hasil uji validitas item pernyataan variable kepuasan pelanggan berdasarkan kuesioner yang di lakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 13 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	R-tabel	Keterangan
1	Saya merasa puas dengan layanan gojek sehingga saya akan menggunakannya kembali	0,762	0,197	Valid
2	Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai Gojek kepada orang terdekat	0,703	0,197	Valid
3	Saya akan memilih aplikasi Gojek diantara yang lainnya	0,660	0,197	Valid
4	Saya merasa puas dengan keramahan driver Gojek	0,719	0,197	Valid
5	Saya merasa puas dengan pelayanan Gojek	0,851	0,197	Valid
6	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh driver Gojek sehingga akan merekomendasikan jasa Gojek kepada teman	0,850	0,197	Valid
7	Saya merasa puas dengan kemudahan memesan ojek melalui aplikasi Gojek sehingga akan merekomendasikan kepada orang lain	0,829	0,197	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 22

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas hasil rekapitulasi uji validitas untuk setiap pernyataan diatas dapat dilihat bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing variabel berada  $> 0,197$ . Maka ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi uji validitas.

### 5.3.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apanila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama pula. Salah satu teknik untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen adalah teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, bila koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*  $> 0,6$ . Ghozali (2013:47).

**Tabel 5. 14 Rekapitulasi Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Tanda	Nilai	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use (X<sub>1</sub>)</i>	<b>0,808</b>	>	<b>0,6</b>	<b>Reliabel</b>
<i>Perceived Usefulness (X<sub>2</sub>)</i>	<b>0,816</b>	>	<b>0,6</b>	<b>Reliabel</b>
<i>Trust (X<sub>3</sub>)</i>	<b>0,769</b>	>	<b>0,6</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>0,876</b>	>	<b>0,6</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel 5.13 dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel berada  $> 0,6$ . Ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel dan layak diuji.

### 5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan betul-betul terbebas dari adanya gejala normalitas, multikolinearsitas dan gejala heterokedastistitas.

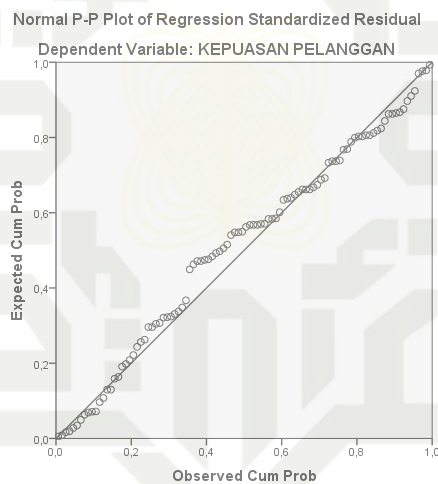
## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah langkah awal yang dilakukan untuk setiap analisis multivariate, khususnya jika tujuannya adalah inferensial. Tujuannya untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. Data yang berdistribusi normal jika data tersebut berbentuk sebuah lonceng yang kedua sisinya tidak terhingga atau data menyebar disepanjang garis diagonal **Suliyanto (2011:69)**

**Gambar 5. 1 Uji Normalitas**



*Sumber : Data Olahan SPSS 22*

Berdasarkan gambar 5.1 diatas terlihat bahwa data variable dependent dan variable independent mempunyai distribusi normal, karena data-data yang diolah banyak menyebar di sekitar garis diagonal yang mengikuti garis diagonal tersebut, ini berarti data yang telah dilakukan pengujian memiliki distribusi normal dan dapat digunakan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5.4.2 Uji Multikolonieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak **Suliyanto (2011:81)**. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $\leq 10$  atau sama dengan nilai  $\geq 10$ .

**Tabel 5. 15 Rekapitulasi Uji Multikolinieritas**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,011	3,069		1,633	,106		
PERCEIVED EASE OF USE	,357	,097	,337	3,699	,000	,646	1,548
PERCEIVED USEFULNESS	,494	,099	,448	4,978	,000	,661	1,512
TRUST	,013	,043	,023	,312	,756	,962	1,039

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Olahan SPSS 22

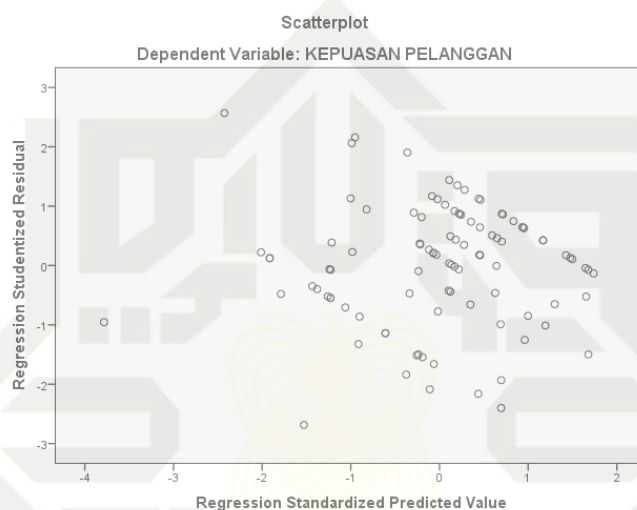
Dari tabel di atas rekapitulasi Uji Multikolinieritas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini dikarenakan hasil uji Multikolinieritas telah memenuhi asumsi VIF, dimana nilai  $VIF < 10$ .

### 5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan lain. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas, kebanyakan data *cross section* mengandung situasi

heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heteroskedastisitas. Jika *Scatterplot* membentuk *polatorrent* (menyebar) maka regresi tidak mengalami gangguan heterokedastisitas dan sebaliknya **Suliyanto (2011: 95)**

**Gambar 5. 2 : Uji Heteroskedastisitas**



**Sumber : Data Olahan SPSS 22**

Berdasarkan gambar 5.2 bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah 0 (nol) pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heterokedastisitas.

## 5.5 Analisis Data Penelitian

### 5.5.1 Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisa data penulisan menggunakan metode regresi linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas, dan digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terkait yang dibantu dengan menggunakan program *Spss*. Hasil

perhitungan untuk analisis regresi dari responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5. 16 Nilai Koefisien Regresi Linier Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,011	3,069		1,633	,106
PERCEIVED EASE OF USE	,357	,097	,337	3,699	,000
PERCEIVED USEFULNESS	,494	,099	,448	4,978	,000
TRUST	,013	,043	,023	,312	,756

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas hasil regresi linear berganda diatas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 5,011 + 0,357X_1 + 0,494X_2 + 0,013X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 5,011. Artinya adalah apabila *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* diasumsikan bernilai nol (0), Maka kepuasan pelanggan tetap sebesar 5,011.
2. Nilai koefisien regresi 0,357 menyatakan bahwa *perceived ease of use* mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,357.
3. Nilai koefisien regresi 0,494 menyatakan bahwa *perceived usefulness* mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,494.

4. Nilai koefisien regresi 0,13 menyatakan bahwa *trust* mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,13.
5. Standar error (e) merupakan variable acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukan dalam persamaan.

### 5.5.2 Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* dengan variabel kepuasan pelanggan secara parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* kualitas secara individual dalam menerangkan variasi-variasi variabel keputusan pembelian **Ghazali (2012)**. Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < a$  maka:  
 $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh secara parsial antara *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > a$  maka:  
 $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai

berikut:

**Tabel 5. 17 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,011	3,069		1,633	,106
PERCEIVED EASE OF USE	,357	,097	,337	3,699	,000
PERCEIVED USEFULNESS	,494	,099	,448	4,978	,000
TRUST	,013	,043	,023	,312	,756

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Olahan SPSS 22

Dari tabel 5.16 diatas dapat dilihat masin-masing nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikan 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$T \text{ tabel} = n - k : \alpha/2$$

$$= 100-3 : 0,05/2$$

$$= 97 : 0,025$$

$$= 1,985$$

Keterangan: n : Jumlah sampel

k : Jumlah Variabel bebas

Dengan demikian diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Perceived Ease Of Use*. Diketahui t hitung (3,699) > t tabel (1,985) dan Sig. (0,000)<0,05. Maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Artinya *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya.
2. *Perceived usefulness*. Diketahui t hitung (4,978) > t tabel (1,985) dan Sig. (0,000)<0,05. Maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Artinya kemudahan

penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya.

3. *Trust* . Diketahui  $t$  hitung  $(0,312) < t$  tabel  $(1,985)$  dan  $\text{Sig. } (0,756) > 0,05$ . Maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak. Artinya *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya.

### 5.5.3 Uji Simultan (Uji F)

Pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel bebas yaitu (X1) *perceived ease of use*, (X2) *perceived usefulness*, (X3) *trust* dan variabel terikat yaitu (Y) kepuasan pelanggan, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh (X1) *perceived ease of use* , (X2) *perceived usefulness* dan (X3) *trust* terhadap (Y) kepuasan pelanggan sebagai variabel terikatnya **Suliyanto (2011: 55)**.

Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05.

Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- iv. Apabila  $F$  hitung  $> F$  tabel atau  $\text{Sig} < \alpha$ , maka:

$H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh secara simultan antara *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan.

- v. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig > \alpha$ , maka:

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan.

$$F_{tabel} = n - k - 1 ; k$$

$$= 100 - 3 - 1 ; 3$$

$$= 96 ; 3$$

$$= 2,70$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

**Tabel 5. 18 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	421,278	3	140,426	30,219	,000 <sup>b</sup>
	Residual	446,112	96	4,647		
	Total	867,390	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), TRUST, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE

**Sumber : Data Olahan SPSS 22**

Dari tabel 5.18 diatas diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 30,219 dengan signifikan 0,000 dan jumlah  $F_{tabel}$  statistik sebesar 2,70. Dengan demikian diketahui  $F_{hitung}$  sebesar (30,219) >  $F_{tabel}$  (2,70) dengan signifikansi 0,000 < 0,05.

Maka  $H_0$  ditolak  $H_a$ . Artinya secara simultan atau bersamaan *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya.

#### 5.5.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi maka

semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variansi perubahan pada variabel tergunungnya. **Suliyanto (2011:39)**.

Nilai koefisien determinasi dimaksud untuk mengetahui tingkat ketetapan paling baik dalam analisis regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol, variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Tingkat Korelasi dan nilai R dapat dijelaskan dibawah ini:

**Tabel 5. 19 Interpretasi Perhitungan Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0.80 – 1.00	Korelasi sangat kuat atau sempurna
0.60 – 0.79	Korelasi kuat
0.40 – 0.59	Korelasi sedang
0.20 – 0.39	Korelasi rendah
0.00 – 0.19	Tidak ada korelasi atau korelasi lemah

**Sumber : Sugiyono, 2016**

Hasil nilai R dan  $R^2$  terlihat pada tabel 5.19 sebagai berikut :

**Tabel 5. 20 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup>)**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,697 <sup>a</sup>	,486	,470	2,156

a. Predictors: (Constant), TRUST, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

**Sumber : Data Olahan SPSS 22**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,697. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen.



Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,470. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 47,0% terhadap kepuasan pelanggan, Sedangkan sisanya sebesar 53,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.6 Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung (3,699) > t tabel (1,985) dengan nilai signifikan yang dihasilkan (0,000) masih berada dibawah 0,05. Maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan *perceived ease of use* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya. Hal ini berarti kemudahan dalam penggunaan suatu aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satria Abdi Pratamayudha, Rois Arifin, M. Hufron (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood”. Dari hasil penelitiannya, diperoleh bahwa (kemudahan pengguna) *perceived ease of use* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar 2,794 > t tabel 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,006 < 0,05. Maka *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Gojek Bandung. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa pengguna akan tertarik untuk kembali menggunakan suatu aplikasi ketika pengguna merasa produk tersebut dapat digunakan dengan mudah, sehingga ketika pengguna secara terus-menerus menggunakan suatu produk akan mendorong rasa puas sebagai hasil akhir dari kinerja produk tersebut.

## 2. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian dengan nilai  $t$  hitung (4,978) >  $t$  tabel (1,985) dengan nilai signifikan yang dihasilkan (0,000) masih berada dibawah 0,05. Maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya. Hal ini dapat disebabkan oleh banyaknya manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat kecamatan Binawidya, seperti dalam menggunakan Gojek membuat aktifitas lebih cepat terselesaikan dan aman. Selain itu juga aplikasi Gojek menawarkan banyak promo-promo menarik yang dinilai menjadi salah satu manfaat yang dapat dinikmati langsung oleh penggunanya, seperti : voucher diskon, *cashback* dan potongan biaya antar yang dapat digunakan bagi para pengguna dan menjadi daya tarik untuk terus menggunakan aplikasi ini. Hal ini berarti semakin banyak manfaat yang dirasakan dalam menggunakan Gojek maka akan meningkatkan kepuasan pengguna Gojek di Kecamatan Binawidya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nunuk Latifah, Anna Widayani dan Rani Arifah Normawati (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Trust* Terhadap Kepuasan

Konsumen Pada *E-Commerce* Shopee”. Dari hasil penelitiannya, diperoleh bahwa *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $6,218 > t$  tabel  $1,99$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000$ . Maka *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *E-commerce* Shopee.

### 3. Pengaruh *Trust* Terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t$  hitung ( $0,312$ ) lebih kecil dari  $t$  tabel ( $1,985$ ) dengan nilai signifikansi yang dihasilkan ( $0,756$ ) berada diatas  $0,05$ . Maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak. Artinya *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya Hal ini menunjukkan bahwa *trust* secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya. Hal ini dikarenakan masyarakat menilai bahwa driver Gojek kebanyakan tidak tepat waktu saat menjemput konsumen atau driver Gojek tidak tepat waktu pada saat mengantarkan pesanan konsumen dan masyarakat juga menilai Gojek tidak mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap pelanggannya seperti tidak menyediakan jas hujan dan terkadang membawa kendaraan dengan kecepatan yang tinggi. Dengan adanya hal tersebut membuat rasa kepercayaan konsumen berkurang terhadap aplikasi ini sehingga tidak memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Thalia Claudia Mawey, Altje L Tumbel dan Imelda W. J. Ogi (2018) dengan judul



penelitian "pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank SulutGo". Dari hasil penelitiannya, diperoleh bahwa kepercayaan (*Trust*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo dengan tingkat signifikansi  $p\text{-value} = 0,718 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau kepercayaan (*Trust*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGO.

#### 4. Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness* Dan *Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai  $F_{hitung}$  sebesar (30,219) dengan signifikansi 0,000 dan jumlah  $F_{tabel}$  statistik sebesar 2,70. Dengan demikian diketahui  $F_{hitung}$  sebesar (30,219)  $>$   $F_{tabel}$  (2,70) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Artinya secara simultan atau bersamaan *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kecamatan Binawidya.

Diketahui bahwa nilai korelasi ( $R$ ) yang dihasilkan adalah sebesar 0,697. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,470. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 47,0% terhadap kepuasan pelanggan, Sedangkan sisanya sebesar 53,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfan Muflihah, Rd. Nurafni Rubiyanti, SMB., MBA (2016) dengan judul penelitian "Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, Dan *Trust* Terhadap

Kepuasan Konsumen (Studi Pada Gojek Bandung)”. Dari hasil penelitiannya, diperoleh bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 82,737 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan konsumen (Studi Pada Gojek Bandung).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU