

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Peneliti mengolah data dari hasil penyebaran kuesioner berupa google formulir secara online yang dibagikan kepada mahasiswa pengguna jasa ojek online grab di IAIN Tulungagung. Setelah itu data yang diperoleh dari responden diolah menggunakan SPSS 23.0. Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel Pengaruh Harga (X1), Ketepatan Waktu (X2), dan Kenyaman Armada (X3), terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Jasa ojek online grab di IAIN Tulungagung. Berdasarkan hasil analisis data, maka akan diuraikan pembahasan penelitian sebagai berikut:

#### **A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab di IAIN Tulungagung.**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ojek Online Grab. Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ojek Online Grab. Harga (price) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh Konsumen untuk memperoleh produk.<sup>57</sup> Menurut Kotler dan Amestrong, jika harga yang ditawarkan oleh perusahaan lebih tepat, kemungkinan akan menimbulkan nilai positif terhadap

---

<sup>57</sup>M Siamipar Gloria, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online. (Studi Pada Konsumen Grabbike di Kota Medan)*, (Universitas Nommensen Indonesia,2019),Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol.19 No.2, hlm.72

kepuasan konsumen untuk mempertahankan, meraih, serta menumbuhkan konsumen. dengan menciptakan nilai konsumen yang unggul.

Sebaliknya, jika harga yang ditawarkan oleh perusahaan kurang tepat, maka akan menimbulkan nilai negatif terhadap kepuasan konsumen. Dari penelitian ini diketahui harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel harga, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat untuk menggunakan jasa ojek online grab. Dan sebaliknya, apabila variabel harga menurun, maka kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa ojek online grab juga akan mengalami penurunan. Harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena harga merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal itu selaras dengan hasil jawaban responden pada item pernyataan pada variabel harga, sebagai berikut:

a. Pernyataan 1

“Menurut saya tarif Grab terjangkau untuk semua kalangan mahasiswa”  
Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 56 jawaban Setuju dan sebanyak 16 jawaban Sangat Setuju.

b. Pernyataan 2

“Menurut saya tarif Grab sesuai dengan kemampuan saya”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak jawaban Setuju 54 dan sebanyak 22 jawaban Sangat Setuju.

c. Pernyataan 3

“Menurut saya, pada saat menggunakan Jasa Grab tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 56 jawaban Setuju dan sebanyak 26 jawaban Sangat Setuju.

d. Pernyataan 4

“Menurut saya Tarif Grab Lebih murah namun memberikan layanan yang baik”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 50 jawaban Setuju dan sebanyak 24 jawaban Sangat Setuju.

e. Pernyataan 5

“Menurut saya, tarif yang ditawarkan cukup kompetitif dibandingkan dengan ojek online lainnya”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 53 jawaban Setuju dan sebanyak 22 jawaban Sangat Setuju.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa harga merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan konsumen karena besar kecilnya nilai simultan harga akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat merupakan salah satu penyebab puas tidaknya suatu konsumen atau jasa yang ditawarkan.<sup>58</sup> Hasil dari penelitian ini harga merupakan salah satu variable penentu kepuasan konsumen, jadi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu konsumen pasti memperhitungkan mengenai apakah sesuai dengan harga yang diberikan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, harga memiliki pengaruh karena dengan harga yang ditetapkan sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa ojek online grab,

---

<sup>58</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*.(Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008).hlm,175.

maka konsumen akan merasa puas dan senang untuk kembali menggunakan jasa ojek online grab sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk menggunakan kembali jasa ojek online grab ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atika Zahra dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (studi Pada Konsumen Gojek Di Kota Yogyakarta)”.

#### **B. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab di IAIN Tulungagung**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ojek Online Grab. Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ojek Online Grab. Menurut Chairil dan Ghozali (2001) dalam Ukago (2005) timeliness adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan. Ketepatan waktu bagi pemakai informasi sangat penting, informasi yang tepat waktu berarti jangan sampai informasi yang disampaikan sudah basi atau sudah menjadi rahasia umum.<sup>59</sup> Menurut Chairil dan Ghozali, jika ketepatan waktu yang diberikan oleh perusahaan lebih tepat, kemungkinan akan menimbulkan nilai

---

<sup>59</sup> Hady Kuswanto dan Sodikin Manaf, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan Ke Publik (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2013)*, (Stie DharmaPutra Semarang, ), hlm.4

positif terhadap kepuasan konsumen untuk mempertahankan, meraih, serta menumbuhkan kepuasan konsumen. dengan menciptakan nilai konsumen yang unggul. Sebaliknya, jika ketepatan waktu yang diberikan oleh perusahaan kurang tepat, maka akan menimbulkan nilai negatif terhadap kepuasan konsumen. Dari penelitian ini diketahui ketepatan waktu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel harga, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat untuk menggunakan jasa ojek online grab. Dan sebaliknya, apabila variabel ketepatan waktu menurun, maka kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa ojek online grab juga akan mengalami penurunan. Ketepatan waktu memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena ketepatan waktu merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal itu selaras dengan hasil jawaban responden pada item pernyataan pada variabel ketepatan waktu, sebagai berikut:

a. Pernyataan 6

“Menurut saya waktu penjemputan yang dilakukan Grab sesuai dengan jadwal yang diminta Konsumen” Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 62 jawaban Setuju dan sebanyak 24 jawaban Sangat Setuju.

f. Pernyataan 7

“Menurut saya Driver Ojek Online menjemput dan mengantarkan Konsumen dengan tepat waktu”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak jawaban Setuju 52 dan sebanyak 28 jawaban Sangat Setuju.

g. Pernyataan 8

“Menurut saya, ketepatan waktu sampai pada tujuan sesuai dengan yang ada di aplikasi”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 55 jawaban Setuju dan sebanyak 25 jawaban Sangat Setuju.

h. Pernyataan 9

“Menurut saya, disiplin waktu pada Ojek Online Grab sangat diperhatikan”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 63 jawaban Setuju dan sebanyak 25 jawaban Sangat Setuju.

i. Pernyataan 10

“Menurut Saya, driver Ojek mampu mempercepat menyelesaikan penjemputan sebelum batas waktu yang ditentukan oleh aplikasi”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 52 jawaban Setuju dan sebanyak 27 jawaban Sangat Setuju.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan konsumen karena besar kecilnya nilai signifikan ketepatan waktu akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ketepatan waktu menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat merupakan salah satu penyebab puas tidaknya suatu konsumen atau jasa yang ditawarkan. Hasil dari penelitian ini ketepatan waktu merupakan salah satu variable penentu kepuasan konsumen, jadi ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu konsumen pasti memperhitungkan mengenai apakah sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, ketepatan waktu memiliki pengaruh karena dengan ketepatan waktu yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa ojek online grab, maka konsumen akan merasa puas dan senang untuk kembali menggunakan jasa ojek online grab sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk menggunakan kembali jasa ojek online grab ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shinta Deviana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam ( Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi 2015-2017)”

### **C. Pengaruh Kenyamanan Armada Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab di IAIN Tulungagung**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kenyamanan armada secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online grab di IAIN Tulungagung. Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa kenyamanan armada berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ojek online grab. Mc Cormick dengan latar belakang ergonomisnya menggambarkan konsep kenyamanan bahwa kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan, dan kondisi perasaan itu sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Jadi menurut Mc Cormick Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan orang lain secara langsung maupun dengan melakukan pengamatan

luar terhadap orang tersebut, tetapi untuk mengetahuinya harus menanyakan langsung kepada orang tersebut mengenai seberapa nyaman diri mereka, dan biasanya menggunakan istilah-istilah yang kontinu, seperti agak tidak nyaman, mengganggu, sangat tidak nyaman hingga mengkhawatirkan. Kenyamanan seseorang dalam menggunakan sebuah produk atau rancangan mungkin berbeda satu sama lain. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu fungsi fisik maupun persepsi masing-masing orang. Berdasarkan uraian di atas, kenyamanan sangat bersifat subjektif, individual dan kompleks. Dan kenyamanan adalah suatu perasaan yang kontinum dari perasaan paling nyaman sampai dengan paling tidak nyaman, dan dinilai berdasar persepsi masing-masing individu. Sehingga untuk mengukur tingkat kenyamanan pada fasilitas publik diperlukan sebuah parameter yang dapat mengakomodasi kebutuhan banyak orang. Sebuah tolok ukur yang berlaku bagi kebanyakan orang.<sup>60</sup>

Kemudian Jika nyaman armada yang diberikan oleh perusahaan lebih tepat, kemungkinan akan menimbulkan nilai positif terhadap kepuasan konsumen untuk mempertahankan, meraih, serta menumbuhkan kepuasan konsumen. dengan menciptakan nilai konsumen yang unggul. Sebaliknya, jika nyaman armada yang diberikan oleh perusahaan kurang tepat, maka akan menimbulkan nilai negatif terhadap kepuasan konsumen. Dari penelitian ini diketahui kenyamanan armada mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel

---

<sup>60</sup> Aria Zabdi, *Ajian Kenyaman Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta*, (Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016), hlm.37

kenyamanan armada, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat untuk menggunakan jasa ojek online grab. Dan sebaliknya, apabila variabel kenyamanan armada menurun, maka kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa ojek online grab juga akan mengalami penurunan. Kenyamanan armada memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena ketepatan waktu merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal itu selaras dengan hasil jawaban responden pada item pernyataan pada variabel kenyamanan armada, sebagai berikut:

a. Pernyataan 11

“Menurut saya, Armada yang digunakan *driver* Grab masih tergolong baru sehingga saya merasa lebih aman” Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 48 jawaban Setuju dan sebanyak 27 jawaban Sangat Setuju.

b. Pernyataan 12

“Menurut saya, Armada yang digunakan *driver* Grab sama seperti yang ada di aplikasi”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak jawaban Setuju 58 dan sebanyak 25 jawaban Sangat Setuju.

c. Pernyataan 13

“Menurut saya, kenyamanan armada di Grab sangat diperhatikan.”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 51 jawaban Setuju dan sebanyak 27 jawaban Sangat Setuju.

d. Pernyataan 14

“Menurut saya kemampuan pelayanan *driver* dan kelengkapan armada dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan berkendara”. Dengan skor jawaban

yang tinggi sebanyak 52 jawaban Setuju dan sebanyak 33 jawaban Sangat Setuju.

e. Pernyataan 15

“Menurut saya, kenyamanan dan kebersihan di dalam armada Grab car sangat terjaga”. Dengan skor jawaban yang tinggi sebanyak 50 jawaban Setuju dan sebanyak 30 jawaban Sangat Setuju.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan armada merupakan faktor yang tidak terpisahkan oleh kepuasan konsumen karena besar kecilnya nilai signifikan kenyamanan armada akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kenyamanan armada menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat merupakan salah satu penyebab puas tidaknya suatu konsumen atau jasa yang ditawarkan. Hasil dari penelitian ini kenyamanan armada merupakan salah satu variable penentu kepuasan konsumen, jadi kenyamanan armada berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu konsumen pasti memperhitungkan mengenai apakah sesuai dengan kenyamanan armada yang diberikan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, kenyamanan armada memiliki pengaruh karena dengan kenyamanan armada yang berikan sesuai dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung, maka konsumen akan merasa puas dan senang untuk kembali menggunakan jasa ojek online grab sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk menggunakan kembali jasa ojek online grab ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Aria Zabdi, dengan judul “Ajian Kenyamanan Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta.”

#### **D. Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu dan Kenyamanan Armada Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab di IAIN Tulungagung**

Dari hasil uji F yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan antara harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen jasa ojek online grab. Sehingga dapat diketahui bahwa harga, ketepatan waktu, dan kenyamanan armada secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung. Setiap kenaikan pada variabel harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada maka kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, setiap penurunan pada variabel harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada maka kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online grab pada mahasiswa IAIN Tulungagung akan menurun. Sehingga, perusahaan grab meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat untuk tetap mempertahankan keeksistensian transportasi jasa ojek online Grab dengan memperhatikan harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada.

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dapat menyimpulkan bahwa secara simultan variabel harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

konsumen jasa ojek online grab di IAIN tulungagung. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) yang menunjukkan hasil 74,4%.

#### **E. Variabel Yang Dominan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab di IAIN Tulungagung.**

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel yang paling dominan dari variabel harga, ketepatan waktu, dan kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen adalah variabel kenyamanan armada. Konsumen akan cenderung merasa puas dimana dipengaruhi oleh kenyamanan armada. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan. Suara, cahaya, aroma, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak, kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak menurut Satwiko. Kenyamanan disini adalah segala sarana yang bisa dinikmati konsumen pengguna jasa transportasi grab meliputi kenyamanan AC, mobil, kebersihan baik itu grab car maupun grab bike seperti helm keselamatan untuk grab bike. Serangkaian tindakan dan sikap yang diberikan oleh perusahaan terhadap pengguna jasa transportasi grab agar mendapatkan kepuasan.

Dari paparan diatas dapat di tarik garis besar bahwa agar konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka perusahaan harus memperhatikan kenyamanan armada baik armada mobil dan sepeda motor

karena konsumen yang merasa puas akan merekomendasikan kepada orang terdekat untuk ikut menggunakan jasa transportasi tersebut