



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Indriver pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan

Natalia E.T. Sihombing¹, Charles M. Sianturi², Harianto Oktowan Tinambunan³

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen Medan, Indonesia

E-mail: natalia.sihombing@uhn.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-03-11 Revised: 2025-04-27 Published: 2025-05-10 Keywords: <i>Service Quality; Consumer Satisfaction and Services.</i>	This study aims to provide the Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction Using Indriver Online Transportation Services for Students of HKBP Nommensen University Medan. The research methods used include a survey of students who use Indriver online transportation and statistical data analysis to identify the relationship between the quality of service provided by service providers and the level of satisfaction received by users. The findings of this study are expected to provide strategic insight to Indriver to prioritize improving service quality. This study was conducted using a quantitative method with data collection techniques through distributing questionnaires. Based on the hypothesis testing, it is known that the t-test of the Physical Evidence variable, the t-value is $0.819 > t\text{-table } 0.2006$, so it can be concluded that X1 has a positive and significant effect on the Y variable. Based on the t-test of the Reliability variable, it is known that t-test is $0.635 > t\text{-table } 0.2006$, o it can be concluded that X2 has a significant effect on the Y variable.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-03-11 Direvisi: 2025-04-27 Dipublikasi: 2025-05-10 Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen dan Jasa.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Indriver Pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. Metode penelitian yang digunakan melibatkan survei pada mahasiswa pengguna transportasi online indriver dan anlisis data statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dan tingkat kepuasan yang diterima pengguna. Temuan dari peneliti ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis kepada Indriver agar lebih mengutamakan peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t variabel Bukti Fisik diketahui nilai thitung $0,819 > t\text{tabel } 0,2006$ maka dapat disimpulkan X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Berdasarkan Uji t variabel Kehandalan diketahui thitung $0,635 > t\text{tabel } 0,2006$ maka dapat disimpulkan bahwa X2 berpengaruh dan signifikan terhadap variabel Y.

I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam mendukung aktivitas atau mobilitas manusia setiap harinya sehingga harus dipersiapkan dengan baik dan aman karena sangat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang dan sebagainya. Dari berbagai jenis alat transportasi di Indonesia seperti darat, laut, dan udara, transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena di samping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi Sebagian besar masyarakat Indonesia.

Seiring perkembangan teknologi dan jaringan digital, saat ini telah muncul terobosan pada jasa transportasi, yaitu adanya jasa berbasis aplikasi

online yang dilengkapi dengan fitur Global Positioning System (GPS) untuk memberikan informasi keberadaan pengemudi dan pengguna rute terdekat. Kehadiran jasa transportasi berbasis online sangat berpengaruh bagi Masyarakat dalam segala aktivitas secara cepat dan efisien. Dengan segala keunggulan tersebut maka tak heran jika pengguna transportasi berbasis online semakin bertambah.

Di Indonesia, bisnis transportasi online sebenarnya sudah ada sejak tahun 2010, akan tetapi bisnis berbasis online baru mengalami perkembangan pada tahun 2015. Transportasi berbasis online semakin mendapatkan tempat di masyarakat, beberapa penyebab larisnya transportasi berbasis di Indonesia adalah murahnya tarif yang ditawarkan dan mudahnya akses untuk pemesanan. Pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi transportasi online di

telepon pintar dan kemudian bisa dengan mudah melakukan pemesanan, tidak repot dan sangat praktis. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa bisnis transportasi online yang sudah dikenal oleh masyarakat luas diantaranya; Gojek, Grab, Indriver dan Maxim. Gojek dan Grab merupakan Perusahaan yang terdahulu masuk ke pasar Indonesia dan disusul inDriver dan Maxim yang juga ikut masuk ke pasar transportasi online berbasis aplikasi di Indonesia. Salah satu perusahaan jasa transportasi yang sedang berkembang di Kota Medan adalah InDriver. InDriver didirikan pada 24 Juni oleh Yakutsk di Rusia dan resmi ke Indonesia pada tahun 2019 dan Medan menjadi kota pertama beroperasinya layanan ini. Perusahaan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara pengendara transportasi berbasis online dengan pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variable-variabel penelitian dalam angka (quantitative) dan melakukan analisis data dan prosedur statis dan permodelan sistematis. Metode penelitian Kuantitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa angka dan program statistic. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif jenjang S1 Universitas HKBP Nommensen Medan Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 yang pernah menggunakan jasa transportasi online Indriver.

Pada pengambilan sampel didasarkan dari beberapa kriteria yang relevan dengan penelitian ini. Kriteria tersebut adalah: Berstatus sebagai mahasiswa aktif jenjang S1 Universitas HKBP Nommensen Medan Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024. Dan pernah menggunakan jasa transportasi online Indriver. Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang paling penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah pengumpulan data. Dua jenis data diperlukan untuk penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas X1

Bukti Fisik					
Item pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig.	r Hitung	Ket
X1	0.05	0,2006	0,001	0,822	Valid
X2	0.05	0,2006	0,001	0,831	Valid
X3	0.05	0,2006	0,001	0,664	Valid
X4	0.05	0,2006	0,001	0,660	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel bukti fisik (X1), memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu r_{tabel} sebesar 0,2006 dengan signifikansi lebih kecil dari 0, 05. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 4 (empat) butir pertanyaan pada variabel bukti fisik (X1) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas X2

Keandalan					
Item pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig.	r Hitung	Ket
X1	0.05	0,2006	0,001	0,750	Valid
X2	0.05	0,2006	0,001	0,747	Valid
X3	0.05	0,2006	0,001	0,781	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel kehandalan (X2), memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu r_{tabel} sebesar 0,2006 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 3 (tiga) butir pertanyaan pada variabel Keandalan (X2) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 3. Uji Validitas X3

Ketanggapan					
Item pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig.	r Hitung	Ket
X1	0.05	0,2006	0,001	0,891	Valid
X2	0.05	0,2006	0,001	0,707	Valid
X3	0.05	0,2006	0,001	0,905	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel Ketanggapan (X3), memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu r_{tabel} sebesar

0,2006 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 3 (tiga) butir pertanyaan pada variabel Ketanggapan (X3) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 4. Uji Validitas X4

Jaminan					
Item pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig.	r Hitung	Ket
X1	0,05	0,2006	0,001	0,881	Valid
X2	0,05	0,2006	0,001	0,876	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel Jaminan (X4), memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu r_{tabel} sebesar 0,2006 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 2 (dua) butir pertanyaan pada variabel Jaminan (X4) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 5. Uji Validitas X5

Empati					
Item pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig.	r Hitung	Ket
X1	0,05	0,2006	0,001	0,712	Valid
X2	0,05	0,2006	0,001	0,689	Valid
X3	0,05	0,2006	0,001	0,690	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25, (2024)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel empati (X5), memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu r_{tabel} sebesar 0,2006 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 4(empat) butir pertanyaan pada variabel Empati (X5) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 6. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen					
Item pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig.	r Hitung	Ket
Y1	0,05	0,2006	0,001	0,481	Valid
Y2	0,05	0,2006	0,001	0,635	Valid
Y3	0,05	0,2006	0,001	0,635	Valid
Y4	0,05	0,2006	0,001	0,671	Valid
Y5	0,05	0,2006	0,001	0,805	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel Kepuasan Konsumen (Y), memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu r_{tabel} sebesar 0,2006 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 5 (lima) butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

2. Uji Realibilitas

Tabel 7. Uji Realibilitas X1

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan hasil uji realibilitas dimana 4 item pernyataan variabel bukti fisik (X1) dengan nilai Cronboach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,728 maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel bukti fisik (X1) dinyatakan Reliabel atau diterima karena nilai Cronboach Alpha $0,728 > 0,70$.

Tabel 8. Uji Realibilitas X2

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	3

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan hasil uji realibilitas dimana 3 item pernyataan variabel Keandalan (X2) dengan nilai Cronboach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,732 maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Keandalan (X2) dinyatakan Reliabel atau diterima karena nilai Cronboach Alpha $0,732 > 0,70$.

Tabel 9. Uji Realibilitas X3

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	3

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan hasil uji realibilitas dimana 3 item pernyataan variabel Ketanggapan (X3) dengan nilai Cronboach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,786 maka dapat disimpulkan item

pernyataan variabel Ketanggapan (X3) dinyatakan Reliabel atau diterima karena nilai CronboachAlpha $0,786 > 0,70$.

Tabel 10. Uji Realibilitas X4

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	2

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan hasil uji realibilitas dimana 2 item pernyataan variabel Jaminan (X4) dengan nilai Cronboach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,704 maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Jaminan (X4) dinyatakan Reliabel atau diterima karena nilai Cronboach Alpha $0,704 > 0,70$.

Tabel 11. Uji Realibilitas X5

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	3

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan hasil uji realibilitas dimana 3 item pernyataan variabel Empati (X5) dengan nilai Cronboach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,769 maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Empati (X5) dinyatakan Reliabel atau diterima karena nilai Cronboach Alpha $0,769 > 0,70$.

Tabel 12. Uji Realibilitas Y

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	5

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan hasil uji realibilitas dimana 5 item pernyataan variabel Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai Cronboach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,752 maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan Reliabel atau diterima karena nilai Cronboach Alpha $0,752 > 0,70$.

3. Uji Normalitas

Tabel 13. Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogrov-Sminov Test		UnStandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32996881
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.047
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. 2-tailed		.200 ^{c,d}

a. Test distribution

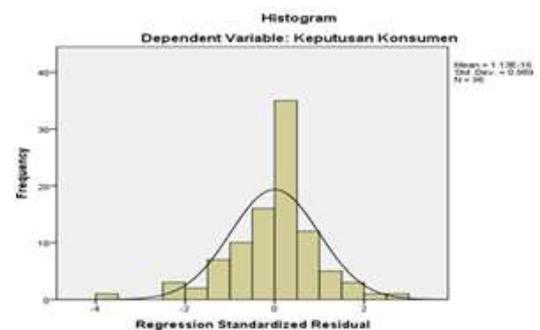
b. Calculated from data

c. Lilliefors significance correction

d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan tabel 13, hasil uji kolmogrov-smirnov dengan nilai signifikansi sebesar 0,303 yang lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan distribusi normal. Pengujian ini juga dilakukan dengan memeriksa sebaran data (titik data) pada garis diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residual.



Gambar 1. Uji Normalitas Grafik

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan gambar 1, dapat dilihat bahwasannya Normal P-P Plot menunjukkan titik-titik data tersebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Ini mengindikasikan bahwa data antara variabel Kepuasan Konsumen (Y) dengan variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4) dan variabel Empati (X5), memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

4. Uji Multikolonieritas

Tabel 14. Hasil Uji Multikolonieritas

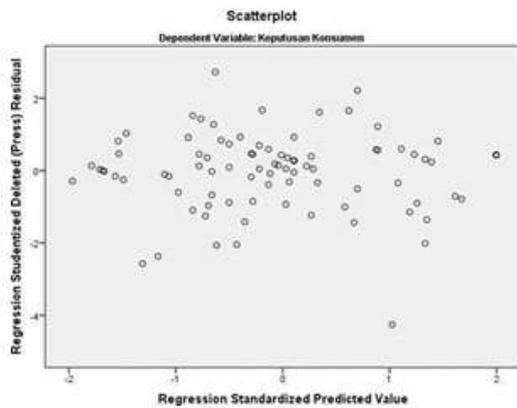
Coefficients ^a			
Collinearity Statistic			
Model		Tolerance	VIF
1	Bukti fisik	.236	4.241
	Kehandalan	.460	2.172
	Daya tanggap	.272	3.673
	Jaminan	.488	2.050
	empati	.402	2.488

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25, (2024)

Dapat dilihat pada tabel 14 menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki nilai VIF yaitu, lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak ada multikolonieritas (tidak ada hubungan yang sangat kuat antara variabel independent).

5. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25, (2024)

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa penyebaran residual berupa titik-titik yang teratur tanpa membentuk pola tertentu. Hal ini terlihat dari plot yang tersebar merata diatas dan dibawah garis 0 pada sumbu Y. Kesimpulan yang bias diambil adalah bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 15. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	Constan	7.153	1.185		6.034	.000
	Bukti fisik	.098	.120	.106	.819	.004
	Kehandalan	.014	.112	.013	.635	.002
	Daya tanggap	.203	.133	.183	1.526	.001
	Jaminan	1.087	.162	.599	6.688	.000
	empati	.311	.142	.216	2.188	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25, (2024)

7. Uji Hipotesis

a) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 16. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	Constan	7.153	1.185		6.034	.000
	Bukti fisik	.096	.120	.106	.819	.004
	Kehandalan	.014	.112	.013	.635	.002
	Daya tanggap	.203	.133	.183	1.526	.001
	Jaminan	1.087	.162	.599	6.688	.000
	empati	.311	.142	.216	2.188	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25, (2024)

Uji parsial (uji t) memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual antara variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Cara mengetahui ada pengaruh dan tidak adanya pengaruh adalah dengan membandingkan antara nilai sig t dengan tingkat signifikansi 5%.

b) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 17. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Anova						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308.702	5	61.740	33.068	.000 ^b
	Residual	168.038	90	1.867		
	Total	476.740	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25, (2024)

Berdasarkan tabel 17 menunjukkan bahwa hasil uji simultan (uji F) memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, Hal ini

menunjukkan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.648	.628	1.36641

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable : Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss versi 25,(2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.41 dapat diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi R^2 sebesar 0,648 yang berarti variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 64,8% sedangkan sisanya sebesar 35,2% dijelaskan dalam penelitian, seperti kemampuan memahami konsumen.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online InDriver. Hal ini sesuai dengan hasil olahan data dari SPSS 25 dalam uji t yang dimana didapatkan nilai t_{hitung} 0,819 > t_{tabel} 0,2006 dengan tingkat signifikan 0,004 < 0,05. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Pengaruh Kehandalan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online InDriver. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dimana nilai signifikan < 0,05 yaitu sebesar (0,002 < 0,05) dan nilai t_{hitung} 0,635 > t_{tabel} 0,2006. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel Kehandalan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

3. Pengaruh Daya Tanggap (X_3) terhadap kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online InDriver. Hal ini sesuai dengan hasil olahan data dari SPSS 25 dalam uji t yang dimana didapatkan nilai t_{hitung} 1,526 > t_{tabel} 0,2006 dengan tingkat signifikan 0,001 < 0,05. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

4. Pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online InDriver. Hal ini sesuai dengan hasil olahan data dari SPSS 25 dalam uji t yang dimana didapatkan nilai t_{hitung} 6,688 > t_{tabel} 0,2006 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

5. Pengaruh Empati (X_5) terhadap kepuasan Konsumen (Y)

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online InDriver. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dimana nilai signifikan < 0,05 yaitu sebesar (0,000 < 0,05) dan nilai t_{hitung} 2,188 > t_{tabel} 0,2006. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

6. Pengaruh Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online InDriver. Hal ini dapat dilihat berdasarkan uji F, dimana nilai signifikansi < 0,05 yaitu sebesar (0,000 < 0,05) dan

nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar (33,068 > 3,094) serta nilai R square sebesar 0,648. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan dan Promo secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen Keputusan Konsumen sebesar 64,8% sedangkan sisanya 35,2% dijelaskan oleh faktor lain seperti harga dan reputasi perusahaan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online InDriver Pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa transportasi online InDriver pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. Hal ini sesuai dengan hasil olahan data dari SPSS 25 dalam uji t yang dimana didapatkan nilai $t_{hitung} 0,819 > t_{tabel} 0,2006$ dengan tingkat signifikan $0,004 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa transportasi online InDriver pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dimana nilai signifikan $< 0,05$ yaitu sebesar (0,002 < 0,05) dan nilai $t_{hitung} 0,635 > t_{tabel} 0,2006$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa transportasi online InDriver pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. Hal ini sesuai dengan hasil olahan data dari SPSS 25 dalam uji t yang dimana didapatkan nilai $t_{hitung} 1,526 > t_{tabel} 0,2006$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

4. Terdapat pengaruh yang signifikan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa transportasi online InDriver pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. Hal ini sesuai dengan hasil olahan data dari SPSS 25 dalam uji t yang dimana didapatkan nilai $t_{hitung} 6,688 > t_{tabel} 0,2006$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan Empati terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa transportasi online InDriver pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dimana nilai signifikan $< 0,05$ yaitu sebesar (0,000 < 0,05) dan nilai $t_{hitung} 2,188 > t_{tabel} 0,2006$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
6. Secara simultan variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada mahasiswa 96 Universitas HKBP Nommensen Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis yang dilakukan melalui SPSS ver. 25 dimana nilai F_{hitung} sebesar 33,068 sedangkan F_{tabel} yaitu 3,094 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dalam uji koefisien determinan didapat nilai R square sebesar 0,648 yang artinya Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) menjelaskan sebesar 64,8% terkait variabel Kepuasan Konsumen (Y), selebihnya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti misalnya harga atau reputasi perusahaan.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online InDriver pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, (2012). *Manajemen Pemasaran, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta*.
- Alma, Buchari (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung*.
- Amalia, Neli, Muna, Sucihatiningsih DWP, Jarot Tri Bowo Santoso, (2020). "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes", Business and Accounting Education Journal, Vol 2 No 1, Hal 173, BAEJ, Semarang.
- Amalia Susepti, Djahur Hamid & Andriani K. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi) - Kasmir*. (2017). Customer Service Excellent. Grafindo Persada.
- Kotler Philip. Amstrong Gary. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke-12 Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi. R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit, Jakarta*
- Machfoedz. M. (2013). *Pengantar Pemasaran Modern. Akademi Manajemen Pemasaran, Yogyakarta*
- Manap, H.Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran. Mitra Wacana Media, Jakarta*
- Rusdi, Moh, (2019). "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Pada Perusahaan Genting Ud. Berkah Jaya", Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis, Vol 6 No 2, Hal 49-54, JSMB, Madura.
- Sugiyono, (2016). *Metodologi Penelitian, Edisi Kedua, Alfabeta, Bandung*.
- Sunyoto. Danang. (2013). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. CAPS(Center for Academic Publishing), Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa. Gramedia Cawang, Jakarta*
- Wibowo, L. A., & Priansa. D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran. Alfabeta, Bandung*
- Yuliantari, Kartika, Nurvi Oktiani, dan Kus Daru Widayati, (2019). *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Jakarta*.