

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK GARUT

Hasbi Asidik¹ ; Dini Turipanam Alamanda² ; Rohimat Nurhasan³

Fakultas Ekonomi Universitas Garut

¹ 24023115472@fekon.uniga.ac.id

² alamanda@fisip.uniga.ac.id

³ Rohimat.nurhasan@uniga.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) untuk mengetahui kualitas layanan Gojek Garut. (2) untuk mengetahui seberapa besar perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen terhadap pelayanan Gojek di Kabupaten Garut. (3) untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Gojek di Kabupaten Garut. (4) untuk mengetahui atribut apa yang perlu ditingkatkan atas layanan Gojek di Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna Gojek di Kabupaten Garut. Teknik *Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik penarikan Sampel menggunakan *insidental sampling* adapun sampel yang ditetapkan yaitu sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat Kesenjangan (gap) antara nilai Kenyataan dengan Harapan Konsumen sebesar-17,3, sehingga karena nilai gap tidak terlalu besar maka dapat diduga bahwa kualitas pelayanan Gojek di Kabupaten Garut menurut persepsi Konsumen cukup baik. Berdasarkan hasil pemetaan atribut dengan menggunakan diagram kartesius diketahui bahwa terdapat 9 atribut pada kuadran A (Prioritas Utama), 12 atribut pada kuadran B (Pertahankan Prestasi), 8 Atribut pada kuadran C (Prioritas Rendah) dan 6 Atribut terdapat pada Kuadran D (Berlebihan).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*, Go-Jek

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi terutama pada era digital seperti saat ini membantu pengusaha dalam meningkatkan bisnisnya. Teknologi menjadi fondasi perusahaan dalam berinovasi, bukan hanya sebagai pelengkap bisnis, tetapi juga menjadi kunci utama dari bisnis yang terus berkembang dan mampu terus bersaing.

Salah satu teknologi yang berkembang di Indonesia saat ini yaitu layanan Go-Jek. Go-Jek menjadi fenomenal dan menjadi produk yang sangat luar biasa. Masyarakat merasa terbantu karena adanya Go-Jek yang bersifat praktis, mudah, aman, dan murah. Go-Jek mengubah cara orang memesan kendaraan dengan cepat dan mudah karena hanya cukup dengan smartphone dengan biaya yang murah.

Di Kabupaten Garut Ojek online mulai beroperasi sejak 2017. ini memang membawa banyak dampak positif, salah satunya adalah memecah kebuntuan pemenuhan kebutuhan transportasi masyarakat, serta membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Namun kualitas layanan Go-Jek di Kabupaten Garut di belum optimal, seperti beberapa pengguna Go-Jek di Kabupaten Garut yang masih mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut sebagian data keluhan dari pengguna Go-Jek Garut:

Tabel 1 : Daftar Keluhan Pelanggan Go-Jek Garut

NO	Narasumber	Keluhan
1	Fadli abdullah	Saya order gojek tgl 16 juli dari jl cimanuk ke jl suherman. Driver tidak datang tapi submit kalau perjalanan sudah finish. Jadi credit saya terpotong. Saya submit review ke gojek tapi tidak ada tindak lanjut apa-apa.
2	Angga G	Aplikasi maps gojek terkadang eror sehingga membuat pemetaan pelayanan tidak sesuai.
3	Fitry M	Deadline/tidak tepat waktu saat penjemputan.
4	Silmi Naila	Ketika pengendara terburu-buru dikarenakan untuk menghemat waktu dan memenuhi target poin pada pengguna driver sehingga ketidaknyamanan saat di bonceng menjadi kendala.
5	Melani Putri	Kendaraannya kurang nyaman, Dan driver sekarang kebanyakan tidak mempunyai uang tunai karena sudah ada go-pay.
6	Arif Nurhakim	Perlengkapan tidak sesuai dengan semestinya. Dan juga Adapun driver yang membawa customernya baik-baik, adapun juga yang kasar.

Berdasarkan keluhan diatas dapat dilihat bahwa kualitas layanan Go-Jek di Kabupaten Garut belum bisa memenuhi apa yang diharapkan. Hal tersebut dikarenakan pelayanan Go-Jek di Kabupaten Garut belum optimal.

Berdasarkan tabel keluhan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Kualitas layanan Transportasi Online Go-jek Garut”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Jasa

Perilaku konsumen adalah tindakan langsung yang mengakibatkan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan tindakan tersebut. Dalam memahami konsumen dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat kita harus mengetahui apa yang mereka pikirkan, mereka rasakan, mereka lakukan, dan apa serta kejadian di sekitar dipengaruhi hal tersebut. Perilaku konsumen juga merupakan dinamis, dengan perilaku seorang konsumen, grup konsumen, atau masyarakat selalu bergerak dan berubah sepanjang waktu. Dikarenakan memiliki implikasi terhadap studi perilaku konsumen dan pengembangan strategi pemasaran (Setiadi, 2003).

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof, (dalam Tjiptono 2012), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima secara nyata. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk keperluan orang lain.

2.3 Konsep Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Konsep SERVQUAL akan membandingkan persepsi harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diterima sehingga nantinya akan terlihat Gap. Sehingga Parasuraman.et.al (1988) mendefinisikan *Service Quality* adalah seberapa besar perbedaan antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan konsumen atas pelayanan jasa.

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut dari dimensi kualitas pelayanan jasa yang perlu mendapatkan prioritas untuk dioptimalkan. Cara kerja metode ini yaitu dengan membandingkan antara Harapan konsumen atas pelayanan (*Importance*) dengan pelayanan yang dirasakan (*Performance*). Nantinya hasil dari analisis ini akan digambarkan dalam sebuah matrik atau disebut juga dengan diagram kartesius.

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini berdasarkan metode yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) metode deskriptif adalah alat statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan sebuah data secara relevan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Go-Jek Di Garut dan jumlahnya tidak diketahui dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik sampling *insidental*, sehingga diperoleh banyaknya sampel adalah 100 responden.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Metode Servqual (Service Quality) dan Metode *Importance Performance Analysis* (Analisis kepentingan Kinerja).

3.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 : Operasionalisasi Variabel

No	Dimensi	Indikator	No Item Pernyataan
1	<i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	Desain aplikasi Go-Jek	1
		Kehandalan layanan Go-jek	2-3
		Tingkat daya tanggap driver Go-jek	4-5
		Kepercayaan terhadap layanan Go-Jek	6-9
		Personalisasi aplikasi Go-Jek	10-11
		Risiko yang dirasakan layanan Go-Jek	12
		Persepsi kognitif terhadap layanan Go-Jek	13
		Keamanan pengguna Go-Jek	14-16
		Potongan harga yang diberikan layanan Go-jek	17-18
		Kemudahan dalam berkomunikasi	20
		Sistem pembayaran layanan Go-Jek	21
		Ketepatan waktu dalam melayani	22
		Valensi aplikasi Go-Jek	23

2	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	Kegunaan aplikasi Go-Jek	24-6
		Kecukupan aplikasi Go-Jek	27-29
		Kemudahan penggunaan aplikasi Go-jek	30-31
3	<i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	Aksesibilitas aplikasi Go-Jek	32
		Interaktivitas aplikasi Go-Jek	33
		Persepsi mengenai inovasi aplikasi Go-Jek	34
		Ketersediaan sistem aplikasi Go-Jek	35

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Pada Pernyataan Harapan adalah:

Tabel 3 : Uji Validitas Harapan

No Atribut	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keputusan
1	,458	,1654	Valid
2	,459	,1654	Valid
3	,476	,1654	Valid
4	,521	,1654	Valid
5	,476	,1654	Valid
6	,522	,1654	Valid
7	,413	,1654	Valid
8	,633	,1654	Valid
9	,520	,1654	Valid
10	,423	,1654	Valid
11	,639	,1654	Valid
12	,256	,1654	Valid
13	,458	,1654	Valid
14	,646	,1654	Valid
15	,453	,1654	Valid
16	,641	,1654	Valid
17	,570	,1654	Valid
18	,506	,1654	Valid
19	,697	,1654	Valid
20	,618	,1654	Valid
21	,567	,1654	Valid
22	,418	,1654	Valid
23	,540	,1654	Valid
24	,476	,1654	Valid
25	,651	,1654	Valid
26	,560	,1654	Valid
27	,624	,1654	Valid

28	,546	,1654	Valid
29	,623	,1654	Valid
30	,653	,1654	Valid
31	,593	,1654	Valid
32	,296	,1654	Valid
33	,386	,1654	Valid
34	,569	,1654	Valid
35	,659	,1654	Valid

Sumber: Output SPSS 20, 2019

Pada tabel 4.3 diatas terlihat bahwa semua item pernyataan Harapan semuanya Valid karena r hitungnya lebih besar dari pada r tabel (0,1654)

Tabel 4 : Uji Validitas Kenyataan

No Atribut	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	R tabel (0,1; 98)	Keputusan
1	,651	0,1654	Valid
2	,577	0,1654	Valid
3	,522	0,1654	Valid
4	,620	0,1654	Valid
5	,674	0,1654	Valid
6	,711	0,1654	Valid
7	,780	0,1654	Valid
8	,611	0,1654	Valid
9	,623	0,1654	Valid
10	,634	0,1654	Valid
11	,724	0,1654	Valid
12	,303	0,1654	Valid
13	,655	0,1654	Valid
14	,726	0,1654	Valid
15	,751	0,1654	Valid
16	,712	0,1654	Valid
17	,734	0,1654	Valid
18	,784	0,1654	Valid
19	,765	0,1654	Valid
20	,714	0,1654	Valid
21	,710	0,1654	Valid
22	,754	0,1654	Valid
23	,779	0,1654	Valid
24	,823	0,1654	Valid
25	,763	0,1654	Valid
26	,743	0,1654	Valid

27	,423	0,1654	Valid
28	,737	0,1654	Valid
29	,780	0,1654	Valid
30	,785	0,1654	Valid
31	,379	0,1654	Valid
32	,741	0,1654	Valid
33	,663	0,1654	Valid
34	,733	0,1654	Valid
35	,687	0,1654	Valid

Sumber: Output SPSS 20, 2019

Pada tabel 4.4 diatas terlihat bahwa semua item pernyataan kenyataan semuanya Valid karena r hitungnya (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari pada r tabel (0,1654).

Tabel 5 : Uji Reliabilitas

No	Data	Cronbach Alpha
1	Harapan	0,967
2	Kenyataan	0,934

Sumber : Output SPSS 20, 2019

semua nilai Cronbach Alpha diatas 0,05 yaitu sebesar 0,967 dan 0,934 yang mana nilai tersebut sangat besar sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pada pengukuran ini reliabel. Ini juga berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.2 Hasil Analisis SERVQUAL Berdasarkan *item by item*

Tabel 6 : Analisis GAP berdasarkan *item-by-item*

No Atribut	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Skor Kesenjangan (Gap)
1	4,29	4,57	-0,28
2	3,74	4,52	-0,78
3	3,92	4,47	-0,55
4	3,38	4,38	-1
5	3,76	4,5	-0,74
6	3,93	4,55	-0,62
7	3,84	4,48	-0,64
8	4,05	4,3	-0,25
9	4,1	4,53	-0,43
10	4,04	4,43	-0,39
11	4,41	4,6	-0,19
12	3,38	3,76	-0,38
13	3,79	4,38	-0,59
14	3,88	4,48	-0,6
15	3,87	4,42	-0,55
16	3,88	4,45	-0,57

17	4,08	4,43	-0,35
18	3,68	4,32	-0,64
19	3,52	4,4	-0,88
20	4,21	4,43	-0,22
21	4,19	4,53	-0,34
22	3,79	4,48	-0,69
23	3,49	4,42	-0,93
24	4,11	4,52	-0,41
25	4,05	4,39	-0,34
26	3,82	4,48	-0,66
27	3,58	3,98	-0,4
28	4,05	4,37	-0,32
29	3,93	4,38	-0,45
30	4,4	4,52	-0,12
31	3,2	3,67	-0,47
32	3,83	4,3	-0,47
33	4,04	4,41	-0,37
34	4,18	4,48	-0,3
35	4,18	4,51	-0,33

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Dapat dilihat bahwa nilai SERVQUAL semua atribut bernilai negatif artinya nilai kinerja Pelayanan Go-Jek yang dirasakan konsumen lebih kecil dibandingkan dengan nilai harapannya, sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan Go-Jek di Garut masih jauh dari harapan Konsumen.

4.3 Analisis SERVQUAL Berdasarkan *Dimension by Dimension*

Tabel 7 : Analisis *GAP* berdasarkan *dimension – by – dimension*

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Kesenjangan (GAP)	Ranking
1	<i>Service Quality</i>	85,73	97,41	-11,68	III
2	<i>Information Quality</i>	34,63	38,73	-4,1	II
3	<i>System Quality</i>	16,23	17,7	-1,47	I

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Nilai Kinerja lebih rendah daripada nilai harapan sehingga Nilai Gapnya negatif semua. Ini bisa mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Go-Jek di Garut masih rendah. Adapun nilai Gap terbesar terdapat pada dimensi *Service Quality* dengan nilai Gap -11,68. Nilai Gap *Service Quality* yang negatif menggambarkan bahwa bentuk kualitas pelayanan Gojek seperti desain aplikasi Gojek, kehandalan layanan Go-Jek, tingkat daya tanggap *driver* Go-Jek,dll yang digunakan *driver* masih kurang menurut konsumen. Sedangkan nilai Gap yang paling kecil terdapat pada dimensi *System Quality*. Meskipun nilai Gap ini paling kecil tapi nilainya masih negatif dan menandakan bahwa menurut konsumen masih kurang maka pelayanan harus ditingkatkan lagi.

4.4 Analisis SERVQUAL Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan nilai Gap SERVQUAL dapat diketahui dengan mengurangi total Skor Kenyataan (Xi) dengan total skor harapan (Yi). Adapun untuk perhitungan lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini:

$$Q \text{ (Quality of Service)} = X_i(\text{kenyataan}) - Y_i(\text{Harapan})$$

$$Q = 136,5 - 153,8 = -17,3$$

Hasil perhitungan nilai Gap secara keseluruhan yaitu -17,25. Nilai Gap yang negatif menunjukkan bahwa terjadi keasenjangan antara nilai kinerja dan harapan konsumen. Kinerja yang diberikan Go-Jek di Kabupaten Garut belum bisa memenuhi harapan konsumen. Nilai -17,25 Gap yang tidak terlalu besar bisa diduga bahwa konsumen sudah cukup puas dengan kinerja yang diberikan saat ini.

4.5 Uji Beda Performance dan Importance

Tabel 8 : Rerata Perhitungan Uji Beda untuk Rata-rata Performance dan Importance

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	Df	Sig. (2 taile d)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Kenyataan (Service Quality) – Harapan (Service Quality)	53,714	29,324	6,399	67,063	40,366	8,394	20	,000
Pair 2	Kenyataan (Information Quality) – Harapan (Information Quality)	38,000	47,150	14,910	71,729	4,271	2,549	9	,031
Pair 3	Kenyataan (System Quality) – Harapan (System Quality)	58,500	37,394	18,697	118,003	1,003	3,129	3	,052

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, hasil dari uji beda antara kenyataan dan harapan dari masing-masing dimensi. Diketahui nilai mean masing-masing dimensi berdasarkan kenyataan dan harapan bernilai positif. Artinya terjadi perbedaan terhadap kenyataan dan harapan kualitas pelayanan Go-Jek.

4.6 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Tabel 9 : Skor Importance dan Performance beserta Tingkat Kesesuaian

Dimensi	No Atribut	Skor Kenyataan (Xi)	Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)	Kinerja Kualitas Pelayanan
---------	------------	---------------------	--------------	------------------------------	----------------------------

Service Quality	1	429	457	93,9	Sangat Baik
	2	374	452	82,7	Sangat Baik
	3	392	447	87,7	Sangat Baik
	4	338	438	87,2	Sangat Baik
	5	376	450	83,6	Sangat Baik
	6	393	455	86,4	Sangat Baik
	7	384	448	85,7	Sangat Baik
	8	405	430	94,2	Sangat Baik
	9	410	453	90,5	Sangat Baik
	10	404	443	91,2	Sangat Baik
	11	441	460	95,9	Sangat Baik
	12	338	376	89,9	Sangat Baik
	13	379	438	86,5	Sangat Baik
	14	388	448	86,6	Sangat Baik
	15	387	442	87,6	Sangat Baik
	16	388	445	87,2	Sangat Baik
	17	408	443	92,1	Sangat Baik
	18	368	432	85,2	Sangat Baik
	19	352	440	80,0	Sangat Baik
	20	421	443	95,0	Sangat Baik
	21	419	453	92,5	Sangat Baik
	22	379	448	84,6	Sangat Baik
Information Quality	23	349	442	79,0	Sangat Baik
	24	411	452	90,9	Sangat Baik
	25	405	439	92,3	Sangat Baik
	26	382	448	85,3	Sangat Baik
	27	358	398	89,9	Sangat Baik
	28	405	437	92,7	Sangat Baik
	29	393	438	89,7	Sangat Baik
	30	440	452	97,3	Sangat Baik
	31	320	367	87,2	Sangat Baik
System Quality	32	383	430	89,1	Sangat Baik
	33	404	441	91,6	Sangat Baik
	34	418	448	93,3	Sangat Baik
	35	418	451	92,7	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa meskipun skor harapan (*Importance*) lebih besar dari pada skor kenyataan (*Performance*) yang berarti harapan konsumen akan pelayanan Gojek belum bisa terpenuhi, akan tetapi skor tingkat kesesuaian semua atribut diatas 80% yang berarti kualitas pelayanan Gojek menurut konsumen sudah sangat baik.

Selanjutnya semua atribut akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran sehingga nantinya akan diketahui atribut mana yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan

Tabel 10: Hasil pemetaan Atribut pada Diagram Kartesius

Dimensi	No Atribut	Skor Kenyataan (Xi)	Harapan (Yi)	Kuadran
<i>Service Quality</i>	1	429	457	B
	2	374	452	A
	3	392	447	B
	4	338	438	C
	5	376	450	A
	6	393	455	A
	7	384	448	A
	8	405	430	D
	9	410	453	B
	10	404	443	B
	11	441	460	B
	12	338	376	C
	13	379	438	C
	14	388	448	A
	15	387	442	C
	16	388	445	B
	17	408	443	D
	18	368	432	C
	19	352	440	A
	20	421	443	D
	21	419	453	B
	22	379	448	A
<i>Information Quality</i>	23	349	442	A
	24	411	452	B
	25	405	439	D
	26	382	448	A
	27	358	398	C
	28	405	437	D
	29	393	438	D
	30	440	452	B
	31	320	367	C
<i>System Quality</i>	32	383	430	C
	33	404	441	B
	34	418	448	B

	35	418	451	B
--	----	-----	-----	---

Sumber: Data Primer diolah, 2019

5. Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang sudah dilakukan, adapun kesimpulannya sebagai berikut ini:

1. Secara keseluruhan Skor Gap antara Kenyataan yang dirasakan dan Harapan konsumen atas pelayanan adalah negatif. Skor Gap yang negatif menunjukkan bahwa kenyataan layanan Go-Jek di Kabupaten Garut belum bisa memenuhi harapan konsumen.
2. Menurut persepsi dari konsumen, kualitas layanan Go-Jek di Kabupaten Garut masih kurang. Ini dibuktikan dari skor Gap yang negatif. Pelayanan yang diberikan driver Go-Jek di Kabupaten Garut belum bisa memenuhi harapan konsumen sehingga skor Gap negatif semua dalam berbagai perhitungan, baik berdasarkan analisis item-by-item, dimension-by-dimension maupun secara skor keseluruhan
3. Berdasarkan hasil dari uji beda antara kenyataan dan harapan dari masing-masing dimensi. Diketahui nilai mean masing-masing dimensi berdasarkan kenyataan dan harapan bernilai positif. Artinya terjadi perbedaan terhadap kenyataan dan harapan kualitas pelayanan Go-Jek
4. Setelah di analisis menggunakan diagram kartesius dalam metode IPA secara keseluruhan diperoleh hasil bahwa atribut yang menjadi prioritas dan paling berpengaruh berada di kuadran A, karena dianggap sangat penting namun kinerjanya belum maksimal. Dapat diketahui bahwa konsumen masih banyak mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Gojek.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan ke seluruh Go-Jek di Kabupaten Garut dapat meningkatkan kualitas layanan dengan cara mengoptimalkan pelayanan terhadap konsumen/pelanggan, cepat dan tanggap ketika terdapat pesanan dan ramah serta dapat menunjukkan sikap empati ketika konsumen membutuhkan sesuatu. Hasil menunjukkan pula bahwa pihak Gojek dinilai belum memiliki pemahaman yang optimal terhadap kebutuhan konsumen pada transportasi yang cepat yang murah, oleh karena itu diharapkan untuk meningkatkan kualitasnya sehingga memberikan pelayanan yang terbaik.
2. Untuk meningkatkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian berulang maka diharapkan kepada Go-Jek di Kabupaten Garut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang tepat sehingga konsumen tidak beralih untuk menggunakan perusahaan lain yang menyediakan jasa yang sejenis
3. Objek penelitian ini hanya berfokus pada Gap ke 5 yaitu Gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen. Untuk itu, pada penelitian – penelitian berikutnya bisa dilakukan penelitian pada Gap- gap yang lainnya.
4. Saran bagi pemerintah yaitu menyediakan peraturan dan membuat undang-undang khusus untuk transportasi online. Seperti, memberikan perlindungan hukum kepada driver transportasi online agar mereka terlindungi oleh pemerintah untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pekerja.

Daftar Pustaka

Setiadi, D. N. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Parasuraman, A., Zeithaml, B. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F.(2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.