



Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Kepuasan Layanan Pengguna Jasa Goride

Desfitriady*, Siti Resti Rahayu, Siti Mariam Pitaloka

Universitas Nasional Pasim, Jl. Dakota No 8A Sukaraja Kec. Cicendo, Bandung, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Sejarah Artikel: Diterima: 02 Juni 2024 Direvisi: 29 Juni 2024 Disetujui: 14 Juli 2024 Dipublikasi: 31 Juli 2024 Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Kepuasan Pengguna. *Penulis Korespondensi: desfit.pasim1712@gmail.com DOI: 10.60036/jbm.v4i3.art9	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan metode Google Form sebagai metode pengumpulan data kepada mahasiswa program studi manajemen reguler C angkatan 62 sebanyak 30 responden. Metode penarikan sample pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan menggunakan sensus atau sample jenuh. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 22. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa faktor persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa GoRide pada mahasiswa program studi manajemen reguler C angkatan 62. ABSTRACT This study aims to analyze perceived ease and usefulness factors that influence user satisfaction. This study uses descriptive analysis using the Google Form method to collect data from 30 respondents from the regular management study program C batch 62. The sampling method in this study uses non-probability sampling using a census or saturated sample. Then, the data is processed and analyzed using the IBM SPSS Statistic 22 application. This study found that perceived ease and usefulness influence user satisfaction with GoRide services for students of the regular management study program C batch 62.

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi pada era digitalisasi berjalan dengan sangat cepat, inovasi berkembang sangat cepat demikian juga dengan penggunaan transportasi. Kemajuan transportasi akan meningkatkan mobilitas manusia, faktor-faktor produksi dan mobilitas hasil olahan yang dipasarkan. Teknologi merupakan salah satu aspek yang dapat dengan mudah kita rasakan perkembangannya. Perkembangan digitalisasi berpengaruh pada perkembangan moda transportasi. Sampai saat ini sudah banyak jasa transportasi online yang berkembang di masyarakat antara lain gojek, grab, maxim, indrive dan uber.

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan di berbagai sektor informal di Indonesia. GoRide memanfaatkan transportasi roda dua melalui *demand mobile platform* yang dapat memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mengakses atau menggunakan jasa serta produk yang disediakan. Pada awal kehadirannya Gojek tidak menggunakan aplikasi seperti saat ini dan belum dikenal masyarakat luas, namun semenjak pandemi Gojek mulai dikenal luas dan menjadi pilihan utama transportasi online dalam membantu mobilitas masyarakat. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna layanan GoRide.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Tujuan penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk melihat gambaran, kondisi, dan fluktuasi mengenai variabel-variabel yang berhubungan yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan kepuasan pengguna. Sedangkan metode asosiatif bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna.

Variabel dalam penelitian ini diantaranya variabel independen yaitu persepsi kemudahan (X_1) dan persepsi kegunaan (X_2). Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y). Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai seberapa besar kepercayaan dari individu bahwa penggunaan teknologi mudah dipahami. Jika hal itu terjadi, maka pengguna akan memiliki minat untuk menggunakan teknologi tersebut (Ni Luh dkk, 2023). Persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Ini berarti bahwa seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2019). Kepuasan pengguna adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Kepuasan pelanggan akan menciptakan hubungan yang sehat antara perusahaan dan konsumen sehingga akan menguntungkan kedua belah pihak dimana pengguna akan merekomendasikan kepada orang lain dan perusahaan akan mendapatkan keuntungan (Sasongko, 2021).

Sample pada penelitian ini yaitu mahasiswa program studi manajemen reguler C angkatan 62 Universitas Nasional Pasim. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh peneliti melalui kuesioner yang disebar melalui google form.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hipotesis adalah sebagai berikut:

- $H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan layanan pengguna GoRide
- $H_1 : \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan layanan pengguna GoRide
- $H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan layanan pengguna GoRide
- $H_1 : \beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan layanan pengguna GoRide
- $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan layanan pengguna GoRide
- $H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan layanan pengguna GoRide

Untuk menguji hipotesis tersebut, penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada responden dan diolah dengan aplikasi IBM SPSS 26. Berikut adalah hasil olah data dalam penelitian ini:

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

A. Hasil Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2019, p. 125) Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu instrumen adalah dengan menetapkan nilai r kritis sebesar 0,3.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan (X₁)

Item Pernyataan	r hitung	r kritis	Keterangan
X1.1	0,778	0,3	Valid
X1.2	0,672	0,3	Valid
X1.3	0,824	0,3	Valid
X1.4	0,651	0,3	Valid
X1.5	0,651	0,3	Valid
X1.6	0,490	0,3	Valid

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pernyataan persepsi kemudahan yang terdiri dari 6 item dinyatakan valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ kritis}$ (0,3) menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel persepsi kemudahan (X₁) adalah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan (X₂)

Item Pernyataan	r hitung	r kritis	Keterangan
X2.1	0,788	0,3	Valid
X2.2	0,743	0,3	Valid
X2.3	0,848	0,3	Valid
X2.4	0,756	0,3	Valid
X2.5	0,834	0,3	Valid
X2.6	0,856	0,3	Valid
X2.7	0,773	0,3	Valid
X2.8	0,704	0,3	Valid

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pernyataan persepsi kegunaan yang terdiri dari 8 item dinyatakan valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ kritis}$ (0,3) menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel persepsi kegunaan (X₂) adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Item Pernyataan	r hitung	r kritis	Keterangan
Y1	0,679	0,3	Valid
Y2	0,624	0,3	Valid
Y3	0,685	0,3	Valid
Y4	0,855	0,3	Valid
Y5	0,835	0,3	Valid
Y6	0,762	0,3	Valid
Y7	0,908	0,3	Valid
Y8	0,804	0,3	Valid
Y9	0,730	0,3	Valid
Y10	0,642	0,3	Valid

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pernyataan persepsi kemudahan yang terdiri dari 6 item dinyatakan valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ kritis}$ (0,3) menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna (Y) adalah valid.

B. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan konsisten atau tidaknya jawaban terhadap butir pernyataan dalam kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Cronbach Alpha (α) yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai

Cronbach Alpha > 0,70, sedangkan untuk memudahkan perhitungan dalam uji reliabilitas ini di gunakan alat bantu komputer dengan program SPSS 26.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kemudahan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,747	6

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel persepsi kemudahan (X1) adalah 0,747 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,6. Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kegunaan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,912	8

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel persepsi kegunaan (X2) adalah 0,912 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,6. Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,907	10

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kepuasan pengguna (Y) adalah 0,907 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,6. Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Ujii normalitas merupakan suatu pengujian untuk mengetahui apakah dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2020).

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,51436713
Most Extreme Differences	Absolute	,105
	Positive	,083
	Negative	-,105
Test Statistic		,105
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance		

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Uji normalitas dilakukan dengan melakukan uji Kolmogorov-Smirnov. Suatu sampel dapat dikatakan terdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 ($>0,01$). Berdasarkan hasil pengolahan data yang dapat dilihat pada gambar 4.10 dapat disimpulkan bahwa sampel acak terdistribusi secara normal dengan nilai signifikansi 0,2 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2016).

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Colinearity Statistic	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)							
Persepsi Kemudahan	13,656	4,873	,563	2,802	,009	,234	4,268
Persepsi Kegunaan	,853	,457	,099	1,867	,073	,234	4,268

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna

Sumber: Hasil diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance sebesar 0,234 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Selain itu nilai VIF (Variance Inflation Factor) yang diperoleh adalah 4,268 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar kedua variabel bebas (independen).

3. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) (Ghozali, 2016).

Tabel 9. Hasil Autokorelasi
Model Summary

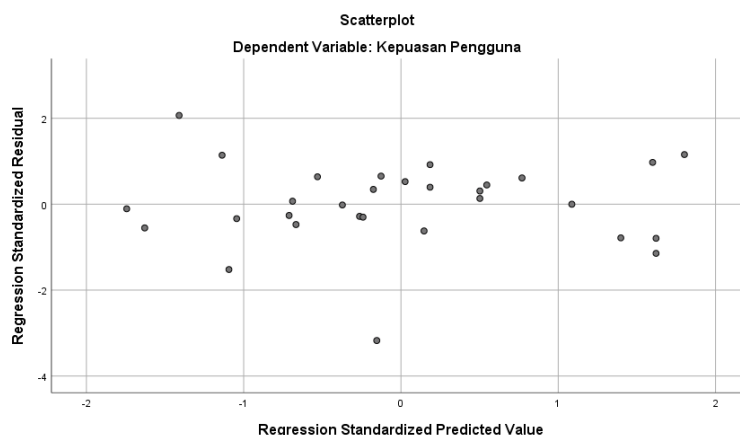
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.651 ^a	,424	,382	5,715	2,376
a. Predistors: (Contant), Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna					

Sumber: Hasil diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel tersebut didapatkan nilai *Durbin Watson* 2,376. Nilai batas atas *Durbin-Watson* (dU) adalah sebesar 1,566. Nilai dU dapat dilihat dari tabel dU dengan diketahui jumlah (n) = 30 dan jumlah variabel independen (k) = 2, sehingga nilai dU yaitu sebesar 1,566. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil akhirnya menjadi $1,566 < 2,376 < 2,434$ yang berarti nilai *Durbin-Watson* berada di antara nilai batas atas *Durbin-Watson* (dU) dengan 4-dU di mana tidak terjadi autokorelasi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain) (Ghozali, 2016).



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel tersebut grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu (Y). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi perbedaan varians antara kelompok observasi dan model regresi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.

Koefisien Determinasi

1. Koefisien Determinasi Parsial (Zero order)

Zero order merupakan korelasi pasrial dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai Beta dan zero order adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Autokorelasi

Coefficients			
Model	Standardized Coefficients		Corrlations
	Beta		Zero-Order
1	(Constant)		
	Persepsi Kemudahan	,563	,650
	Persepsi Kegunaan	,099	,592

a Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel diatas didapatkan perhitungan untuk memperoleh pengaruh parsial dari setiap variabel sebagai berikut:

Persepsi Kemudahan (X1) : $0,563 \times 0,650 \times 100\% = 36,60\%$

Persepsi Kegunaan (X2) : $0,099 \times 0,592 \times 100\% = 5,86\%$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis kedua variabel bebas yang dianalisis, dapat dilihat bahwa variabel persepsi kemudahan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 36,60%, sedangkan untuk besarnya kontribusi variabel persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 5,86%.

2. Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi berfungsi untuk menunjukkan bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Determinasi Simultan

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.651 ^a	.424	.382	5,715	2,376
a. Predistors: (Contant), Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna					

Sumber: Hasil diolah SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien korelasi yang menunjang hubungan variabel persepsi kemudahan (X_1) dan persepsi kegunaan (X_2) secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 0,651. Sedangkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,424, artinya besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna sebesar koefisien determinasi: ($R^2 \times 100\%$), $(0,651^2 \times 100\%) = 0,810 = 42\%$ dan sisanya 58% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan pada penelitian ini.

Pembahasan

Persepsi Kemudahan Layanan GoRide

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diketahui bahwa variabel persepsi kemudahan terdiri dari enam (6) pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 106,8 sehingga nilai tersebut termasuk dalam kategori “Baik” karena berada dalam interval 104 – 128. Nilai bobot dibawah rata-rata pada pernyataan “Layanan GoRide dapat digunakan dimanapun” dengan nilai bobot aktual sebesar 92. Selain itu, terdapat pernyataan dengan nilai bobot aktual tertinggi yaitu pada pernyataan “Fitur layanan GoRide mudah Saya gunakan” dengan nilai bobot aktual 115. Variabel persepsi kemudahan masuk kedalam kategori “Baik”, artinya kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan GoRide sudah terealisasi dengan baik.

Persepsi Kegunaan Layanan GoRide

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan yang terdiri dari delapan (8) pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 107,9, nilai tersebut termasuk kedalam kategori “Baik” karena berada pada interval 104-128. Nilai bobot aktual dibawah rata-rata pada pernyataan “Saya menggunakan GoRide karena dapat menghemat waktu” dengan nilai bobot aktual sebesar 95. Selain itu, terdapat juga pernyataan dengan nilai bobot aktual tertinggi yaitu pada pernyataan “GoRide membantu aktivitas Saya” dengan nilai bobot aktual 120. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan masuk kedalam kategori “Baik”, artinya kegunaan layanan GoRide sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kepuasan Layanan Pengguna Jasa GoRide

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diketahui variabel kepuasan pengguna yang terdiri dari sepuluh (10) pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 104,6, nilai tersebut termasuk kedalam kategori “Baik” karena berada pada interval 103-129. Nilai bobot aktual dibawah rata-rata pada pernyataan “Driver memahami kebutuhan Saya” dengan nilai bobot aktual sebesar 101. Selain itu, terdapat pernyataan dengan nilai bobot aktual tertinggi yaitu pada pernyataan “Saya menggunakan GoRide karena aman” dengan nilai bobot aktual 108. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diketahui bahwa variabel kepuasan pengguna masuk kedalam kategori “Baik”, artinya pengguna merasa puas dengan layanan GoRide.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa GoRide

Berdasarkan hasil pengolahan uji t menggunakan dapat diperoleh nilai uji t dengan nilai $\alpha = 10\%$, diketahui $n=30$ dengan $df = n-k-1 = 30-2-1 = 27$ adalah 1,70329, variabel persepsi kemudahan menunjukkan t hitung sebesar 1,867 yang artinya lebih besar dari nilai t tabel yaitu $1,70329 < 1,867$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya dalam penelitian ini terdapat pengaruh persepsi kemudahan dengan kepuasan pengguna.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa GoRide

Berdasarkan hasil pengolahan uji t menggunakan dapat diperoleh nilai uji t dengan nilai $\alpha = 10\%$, diketahui $n=30$ dengan $df = n-k-1 = 30-2-1 = 27$ adalah 1,70329, variabel persepsi kegunaan

menunjukkan t hitung sebesar 0,327 yang artinya lebih kecil dari nilai t tabel yaitu $1,70329 > 0,327$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh persepsi kegunaan dengan kepuasan pengguna.

Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa GoRide

Hasil uji F menunjukkan nilai F Hitung sebesar 9,945 sedangkan nilai F Tabel dengan taraf signifikansi $\alpha = 10\%$ dengan derajat bebas $V_1 = k = 2$; $V_2 = n - k = 30 - 2 = 28$, artinya nilai F Tabel sebesar 3,34. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F Hitung $9,945 > F$ Tabel 3,34. Nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan GoRide

SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kemudahan (X_1) berada pada kategori “Baik” dengan nilai rata-rata bobot 106,8. Namun, masih terdapat aspek dengan nilai bobot dibawah rata-rata yaitu pada pernyataan “Layanan GoRide dapat digunakan dimanapun”.
2. Variabel persepsi kegunaan (X_2) berada pada kategori “Baik” dengan nilai rata-rata bobot 107,9. Namun, masih terdapat aspek dengan nilai bobot dibawah rata-rata yaitu pada pernyataan “Saya menggunakan GoRide karena dapat menghemat waktu”.
3. Variabel kepuasan pengguna (Y) berada pada kategori “Baik” dengan nilai rata-rata bobot 104,6. Namun, masih terdapat aspek dengan nilai bobot dibawah rata-rata yaitu pada pernyataan “Driver memahami kebutuhan Saya”.
4. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel persepsi kemudahan memberikan pengaruh sebesar 36,60%.
5. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel persepsi kegunaan memberikan pengaruh sebesar 5,86%.
6. Dalam pengujian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna sebesar koefisien determinasi 42% artinya keseluruhan variabel bebas bersama-sama mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 42%, sisanya 58% dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil atau analisis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan GoRide perlu melakukan riset mengenai beberapa wilayah yang belum terjangkau oleh layanan GoRide;
2. Untuk pengguna dalam upaya menghindari keterlambatan, disarankan untuk melakukan pemesanan layanan lebih awal.
3. Disarankan memberikan sosialisasi SOP pelayanan secara jelas dan merata;
4. Disarankan meningkatkan kesadaran dan performa mitra *driver* agar selalu mencapai kepuasan pengguna dengan pelayanan yang baik
5. Disarankan untuk melakukan pembaruan layanan secara berkala yang disesuaikan dengan fenomena yang terjadi;

DAFTAR RUJUKAN

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP.
- Jogiyanto, H. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.
- Ni Luh Putu Gede Maharupa Asmarina, N. N. (2022). *Pengaruh Perceived of Use & Perceive Usefulness Terhadap Niat Beli Kembali*. Bali: Pascal Books.
- Nur Khaerat Nur, P. R. (2021). *Sistem Transportasi*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.