

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA TRANSPORTASI *ONLINE*

(Studi Kasus : Kendaraan Roda Dua *Go-Jek* di Kota Denpasar)

I Kadek Purwanata

Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Hindu Indonesia

e-mail: kadepurwanata1609@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi *online* merupakan layanan angkutan umum bagi masyarakat yang berbasis aplikasi. Tingginya perpindahan penduduk ke wilayah perkotaan yang membuat kebutuhan transportasi menjadi meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja transportasi *online* (*Go-Jek*) di Kota Denpasar serta mengetahui pengaruh sikap pengemudi dan kondisi kendaraan terhadap layanan ojek *online* (*Go-Jek*) di Kota Denpasar.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden yang berdomisili di Kota Denpasar, Sumber data penelitian ini menggunakan, data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari literatur-literatur, jurnal, buku, serta sumber lain yang berhubungan dengan skripsi ini. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik Deskriptif, Model Sikap Fishbein dan Regresi Linear berganda. Penelitian ini menghasilkan Sikap terhadap Produk dan persamaan Regresi, dilanjutkan dengan uji t, uji F dan Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kota Denpasar terhadap Sikap Pengemudi, Kondisi Kendaraan dan Kualitas pelayanan Ojek *Online* adalah Sangat Baik. Variabel Sikap Pengemudi (X1) dan Kondisi Kendaraan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Ojek *Online* (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Sikap Pengemudi (X1) $0,019 < 0,05$ dan Kondisi Kendaraan (X2) $0,006 < 0,05$. Dengan uji t dengan nilai thitung = $2,506 > ttabel = 1,96566$ pada Sikap Pengemudi (X1), dan uji t dengan nilai thitung = $2,951 > ttabel = 1,96566$. Pada Kondisi Kendaraan (X2). Kemampuan variabel independen (X1, X2) dalam menjelaskan terhadap variabel dependen (Y) sebesar $R^2 = 52,8\%$. Persamaan Regresi yang dihasilkan pada penelitian ini adalah : $Y = 6,803 + 0,329 X1 - 0,384 X2 + e$.

Kata Kunci : Sikap Pengemudi, Kondisi Kendaraan, Kualitas Layanan.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaruh globalisasi dunia dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instant dan cepat, semua serba mudah, dan memiliki pola hidup konsumtif. Transportasi online merupakan pelayanan angkutan umum bagi masyarakat dengan mengikuti perkembangan teknologi berbasis aplikasi. Jasa transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana transportasi digunakan setiap orang untuk dapat memperlancar aktivitasnya sehari - hari.

Gojek berhasil menjadi alat transportasi berbasis online yang aman bagi penggunaannya. Dari data yang dirilis Komunitas Konsumen Indonesia (KKI), sebanyak 56 persen responden memilih Gojek untuk alat transportasi online.

Hasil survei KKI yang bertajuk "Preferensi Konsumen terhadap Layanan Moda Transportasi Darat Urban di Indonesia" mengungkapkan bahwa ada empat faktor penting yang menjadi alasan konsumen memilih moda transportasi. Di antaranya keamanan, keselamatan, kenyamanan dan keterjangkauan.

Persepsi masyarakat Terbukti bahwa dapat mempengaruhi Pandangan terhadap transportasi online. Dikarenakan transportasi online melakukan pelayanan terhadap masyarakat, maka mulai dari kinerja maupun atribut transportasi dapat mempengaruhi persepsi masyarakat. Baik atau buruknya persepsi yang ada di masyarakat terhadap transportasi online bergantung pada kualitas pelayanan itu sendiri. Kesuksesan sebuah pelayanan di bidang jasa ditunjang oleh kinerja para

pengemudi transportasi online pada saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat. pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat sebagai konsumen baik itu persepsi buruk maupun persepsi yang baik terhadap transportasi online.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi masyarakat Kota Denpasar terhadap sikap pengemudi, kondisi kendaraan, dan kualitas pelayanan ojek online?
2. Bagaimanakah pengaruh sikap pengemudi dan kondisi kendaraan terhadap kualitas pelayanan ojek online?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian mengenai kepemilikan kendaraan pribadi di Kota Denpasar ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat Kota Denpasar terhadap sikap pengemudi, kondisi kendaraan, dan kualitas pelayanan ojek online.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap pengemudi dan kondisi kendaraan terhadap kualitas pelayanan ojek online.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, merupakan kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran.
2. Bagi pemerintah, sebagai rekomendasi yang dapat digunakan untuk menentukan kebijakan terhadap transportasi online.
3. Bagi masyarakat, sebagai informasi umum mengenai keberadaan transportasi online.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mencegah pembahasan yang meluas serta keluar dari rumusan permasalahan, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa hal, yaitu:

1. Daerah kajian meliputi wilayah Kota Denpasar.
2. Kajian dilakukan terhadap moda transportasi sepeda motor (*Go-Jek*).
3. Jenis Pelayanan yaitu *Go-Ride* dan *Gofood*.
4. Responden penelitian adalah masyarakat pengguna transportasi online (*Go-Jek*).
5. Analisis data menggunakan model sikap fishbein dan regresi linear berganda.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan demikian, transportasi adalah sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Rustian, 2003).

2.1.1 Moda Transportasi

Pengertian dari moda yaitu merupakan sarana yang digunakan untuk memindahkan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Moda transportasi dapat berupa moda transportasi darat, moda transportasi laut, dan moda transportasi udara, di mana masing-masing moda tersebut memiliki ciri dan karakteristik sendiri (Munawar, 2005).

2.1.2 Transportasi Online

Transportasi online adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Inovasi baru yang muncul pada sektor transportasi ini merupakan dampak dari kemajuan teknologi yang

dimanfaatkan pada sistem transportasi (Syafariansyah and Setiawati, 2018).

2.2 Konsep Persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat indra penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium.

2.3 Pengertian Pelayanan

Menurut Payne (2000:11), pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

2.4 Kualitas Jasa

Menurut Supranto (2001) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada memiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan atau pengguna ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi (Irawan, 2002).

2.6 Statistik

Sudjana (2004), menyatakan statistik adalah ilmu yang terdiri dari teori dan metode yang merupakan cabang dari matematika terapan dan membicarakan tentang bagaimana mengumpulkan data, bagaimana meringkat data, mengolah dan menyajikan data, bagaimana menarik kesimpulan dari hasil analisis, bagaimana menentukan keputusan dalam batas-batas resiko tertentu berdasarkan strategi yang ada.

2.7 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2011), variable penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

2.8 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2011), teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel.

2.9 Penentuan Jumlah Sampel

Menentukan ukuran sampel penelitian merupakan bagian yang penting pada penelitian yang menggunakan metode survei.

2.10 Korelasi Ganda

Korelasi ganda adalah hubungan antara dua variable (x) atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variable terikat (y).

2.11 Regresi Linear Berganda

Menurut Yuliara (2016), Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas/ response (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas/ predictor (X_1, X_2, \dots, X_n). Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variable tak bebas/ response (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/predictor (X_1, X_2, \dots, X_n) diketahui.

2.12 Uji Validitas

validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner.

2.13 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan

dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.

2.14 Analisis Sikap Model Fishbein

Model Sikap Fishbein pada prinsipnya akan menghitung A_o (Attitude toward the object), yaitu Sikap seseorang terhadap sebuah objek, yang dikenali lewat atribut-atribut yang melekat pada obyek tersebut.

Dari pemaparan di atas, terlihat bahwa ada dua komponen penting pada pengukuran sikap Fishbein, yaitu adanya *evaluasi* dan *belief* yang ada pada diri konsumen terhadap sebuah obyek tertentu. Urutan Pengerjaan sebagai berikut :

1. Menentukan *Salient Belief*
Setiap produk mempunyai banyak atribut, namun akan lebih baik jika kepada konsumen (responden) ditanya tentang atribut yang relevan atau penting saja, yang disebut *Salient Belief*. Dalam kasus ini ditentukan atribut adalah Sikap, Kondisi dan Kualitas.
2. Membuat Pertanyaan untuk Mengukur *Belief*
Setelah atribut ditentukan, konsumen akan ditanya bagaimana keyakinan (*belief*) dia terhadap atribut tersebut. Isi pertanyaan tentu tidak baku, hanya diusahakan mengukur keyakinan seseorang terhadap atribut obyek dan dijawab dengan rentang skala dari sangat setuju, setuju, agak setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. Membuat Pertanyaan untuk Mengukur *Evaluation*
Sama dengan pengukuran *belief*, konsumen akan ditanya bagaimana evaluasi dia terhadap atribut yang telah diukur *belief*nya, apakah penting atau tidak dengan rentang skala yaitu, sangat penting, penting, netral, tidak penting dan sangat tidak penting.
4. Mengukur Sikap terhadap Produk
Pengukuran Sikap dilakukan dengan mengukur keseluruhan atribut

(multiatribut), dengan rumus :

$$A_o = \Sigma(b_i \times e_i) \dots\dots\dots (2.9)$$

Dimana :

A_o = sikap terhadap variabel

b_i = keyakinan konsumen terhadap variabel I, sebelum ia

membeli atau menggunakannya

e_i = evaluasi konsumen terhadap atribut I dari variabel secara umum tanpa dikaitkan dengan merk tertentu.

tanda Σ = penjumlahan dari sejumlah variabel I

dengan rentang skala interpretasi yaitu, sangat baik, baik, sedang, buruk dan sangat buruk.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui/ merencanakan langkah kerja penelitian dari pengenalan masalah, pengumpulan data, analisis data sampai mendapatkan hasil dari analisis data serta mendapatkan kesimpulan dan saran. sehingga diharapkan dari metode penelitian ini dapat menghasilkan penelitian yang tertata dengan jelas dan sesuai dengan tujuan penelitian.

3.2 Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Denpasar dilakukan kepada responden masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Transportasi Online pada wilayah Denpasar Selatan, Denpasar Utara, Denpasar Timur dan Denpasar Barat.

3.3 Rencana Kuisisioner

tujuan dari rencana kuisisioner adalah menentukan parameter data yang akan disurvei dan juga menentukan metode yang diperlukan untuk mengumpulkan data

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu : data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan survey ke lapangan melalui kuesioner terhadap pengguna pelayanan transportasi online pada wilayah Kota Denpasar.
2. Data sekunder, merupakan pelengkap data primer yang umumnya diperoleh dari sumber kepustakaan dan dari dinas departemen perhubungan seperti literatur-literatur, bahan kuliah, catatan, laporan, situs web, internet, karya tulis, buku dan sumber-sumber lainnya yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

3.5 Analisis Data

3.5.1 Analisis Model Sikap Fishbein

Model Sikap Fishbein pada prinsipnya akan menghitung A_o (Attitude toward the object), yaitu Sikap seseorang terhadap sebuah objek, yang dikenali lewat atribut-atribut yang melekat pada obyek tersebut.

dengan rumus :

$$A_o = \sum(b_i \times e_i)$$

Dimana :

- A_o = sikap terhadap produk
 - b_i = keyakinan konsumen terhadap atribut I dari produk, sebelum membeli atau menggunakannya
 - e_i = evaluasi konsumen terhadap atribut I dari produk secara umum tanpa dikaitkan dengan merk tertentu
- tanda Σ = penjumlahan dari sejumlah atribut I yang dalam hal ini ada 18 atribut.

3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan dibantu oleh software SPSS (Statistical Program For Social Science) versi 26. Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen (Y) mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan transportasi online di wilayah Kota Denpasar terhadap variabel independen (X) diantaranya

X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 . Sehingga didapatkan persamaan regresinya yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

- Keterangan:
- Y : variabel terikat (nilai duga Y)
 - X_1, X_2, \dots, X_k : Variabel bebas
 - a, b_1, b_2, \dots, b_k : koefisien regresi linier berganda
 - a : konstanta (nilai Y, jika $X_1 = X_2 = X_3 = \dots = X_m = 0$)

3.6 Alur Kerja Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, dan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dirumuskan seperti pada penjelasan dibawah ini:



4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Transportasi Online (Go-jek)

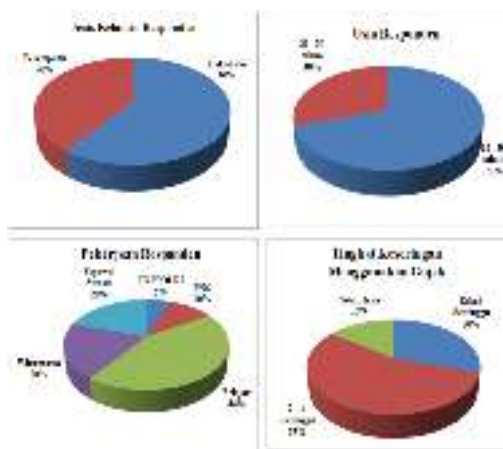
Go-jek berhasil menjadi alat transportasi berbasis online yang aman bagi penggunanya. Terutama di kota Denpasar yang tingginya perpindahan penduduk ke wilayah perkotaan yang membuat kebutuhan transportasi juga meningkat.

4.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif di perlukan untuk memberi gambaran secara umum tentang data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi, untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri. Analisis deskriptif di perlukan agar sesuatu permasalahan lebih mudah di pahami. Analisis ini merupakan statistik yang paling mendasar yang tidak pernah bisa dipisahkan dalam analisis data (Yuvalianda,2019, Sugiyono, 2013)

4.2.1 Karakteristik Responden



Gambar 4.1 Propersi Responden Menurut Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Tingkat Keseringan Menggunakan Transportasi Online (*Go-jek*.)
Sumber : Hasil Analisis (2022)

Dari Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa, Responden didominasi oleh laki-laki sebesar 60%. Hal ini disebabkan responden laki-laki lebih mudah ditemui dan lebih mudah mengerti terhadap pernyataan - pernyataan dalam kuesioner. Usia responden dibagi menjadi dua, Terhitung dari usia 16 tahun, Sedangkan usia 50 tahun keatas diasumsikan sudah tidak lagi menggunakan aplikasi Transportasi online dikarenakan kesulitan menggunakan aplikasi tersebut. dan kebanyakan dilakukan oleh anaknya atau saudaranya yang lebih muda yang lebih memahami cara memakai aplikasi tersebut. Golongan usia yang mendominasi sebagai responden Dalam penelitian ini adalah responden dengan usia 16-30 tahun sebesar 70%. Usia ini

ini tergolong usia pelajar dan tenaga kerja yang aktif. Golongan pekerja responden dibagi menjadi 5 bagian yaitu PNS, TNI/POLRI, Pegawai swasta, wiraswasta dan pelajar. Mayoritas responden merupakan pelajar Dengan proporsi sebesar yaitu 44% Disusul dengan Pekerjaan responden sebagai pegawai swasta dan wiraswasta dengan mayoritas sama - sama sebesar 20%. Untuk klasifikasi tingkat keseringan menggunakan *Go-Jek* didominasi oleh responden yaitu 2-4 dalam seminggu yaitu sebesar 55% .

4.3 Uji Statistik

Setelah diketahui jumlah sampel, selanjutnya dilakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 30 exsampler sebagai pendahuluan. Hal ini dilakukan untuk menguji kelayakan instrumen yang terdiri dari 18 item pernyataan, sebelum kuisisioner ini di bagikan kepada 400 responden. Sebanyak 30 kuisisioner diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

4.3.1 Uji Validitas

Tabel 4.5 – 4.7 Menunjukkan hasil uji validitas dari 30 responden. validitas diukur dengan korelasi *Pearson Product Moment*. Untuk menguji validitas semua item tersebut harus dikorelasikan dengan 0,3. bila korelasinya sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid (Arikunto, 2013)

Tabel 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Item Sikap Pengemudi (XI)

Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XI.1	61,53	23,016	0,679	0,790
XI.2	61,77	25,289	0,437	0,806
XI.3	61,83	25,040	0,5	0,803
XI.4	61,73	24,754	0,535	0,801
XI.5	61,67	25,057	0,403	0,810
XI.6	61,47	24,464	0,456	0,808

Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kondisi Kendaraan (X2)

Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	61,53	24,671	0,442	0,809
X2.2	61,60	25,007	0,443	0,807
X2.3	61,43	23,495	0,682	0,791
X2.4	61,47	24,533	0,471	0,806
X2.5	61,73	24,892	0,462	0,806
X2.6	61,23	24,599	0,501	0,803

Tabel 4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kualitas Pelayanan Ojek Online

Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	61,40	24,524	0,542	0,802
Y2	61,37	23,964	0,546	0,801
Y3	61,60	25,076	0,431	0,807
Y4	61,23	25,013	0,406	0,810
Y5	61,63	24,999	0,485	0,804
Y6	61,60	25,007	0,443	0,807

Jika korelasi *pearson product Moment* antara masing - masing dengan kriteria pengujian rhitung $>$ rtabel dengan $\alpha = 0,05$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid. dan Sebaliknya apabila rhitung $<$ rtabel maka alat ukur tersebut adalah tidak Valid. Dari tabel 4.5 dalam uji validitas item Sikap Pengemudi (X1) pada kolom *Corrected Item - Total Correlation*, semuanya bernilai $>$ 0,3. Dimana rhitung $>$ rtabel, artinya semua item (X1) dinyatakan valid. Nilai *corrected Item - Total Correlation* yang terendah (X1.5) adalah $0,403 >$ 0,3. Dari tabel 4.6 dalam uji validitas item Kondisi Kendaraan (X2) pada kolom *Corrected Item - Total Correlation*, semuanya bernilai $>$ 0,3. Nilai *corrected Item - Total Correlation* yang terendah (X2.1) adalah $0,442 >$ 0,3 dimana, rhitung $>$ rtabel, artinya semua item (X2) dinyatakan valid. Dari tabel 4.7 dalam uji validitas item Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y) pada kolom *corrected Item - Total Correlation*, semuanya bernilai $>$ 0,3. Dengan demikian semua item (Y) dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reabilitas

Reabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Cara yang digunakan untuk menguji reabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah uji statistik Alpha cronbach di mana nilai koefisien dari siapa dari tiap variabel penelitian $\geq 0,6$ agar dinyatakan reliabel. (Ghozali,2013)

Tabel 4.5 – 4.7 Menunjukkan Nilai koefisien Alpha cronbach dari item item variabel Sikap Pengemudi (X1) yang terendah sebesar $0,790 >$ 0,6; item-item variabel Kondisi Kendaraan (X2) yang terendah sebesar $0,791 >$ 0,6 dan variabel Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y) yang terendah sebesar $0,801 >$ 0,6. Dengan demikian instrumen pada data persepsi responden dalam jumlah yang sesuai dengan formula slovin yaitu sebanyak total 400 responden.

4.4 Analisis Model Sikap Fishbein

Salah satu analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui sikap konsumen melalui penilaian atribut terhadap suatu produk adalah analisis model sikap Fishbein. Analisis ini mencakup komponen evaluasi kepentingan (*ei*) dan komponen kepercayaan (*bi*). Komponen *ei* mengukur evaluasi konsumen terhadap atribut *i* pada Kinerja Transportasi Online di Kota Denpasar secara umum, sedangkan komponen *bi* mengukur kepercayaan konsumen terhadap atribut *i* pada Kinerja Transportasi Online di Kota Denpasar. Menurut Susanta (2006), dalam model Fishbein kepercayaan terhadap obyek adalah jumlah total dari kepercayaan yang tidak hanya satu atribut saja tetapi atribut secara keseluruhan yang relevan yang melekat pada obyek.

4.4.1 Evaluasi Responden (ei)

Hasil evaluasi atribut yang dinilai oleh responden terhadap produk Transportasi Online (*Go-Jek*), secara keseluruhan menunjukkan bahwa semua atribut dinilai penting atau positif oleh responden. Tingkat kepentingan yang dinilai oleh responden berbeda – beda menurut besarnya skor evaluasi yang diperoleh. Semakin tinggi skor evaluasi yang diperoleh maka semakin penting suatu atribut. Skor evaluasi dari masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Nilai Evaluasi (ei) Pada Atribut Transportasi Online (*Go-Jek*)

Fishbein Summary Analysis			
No	Atribut	Evaluasi Kepentingan (ei)	katagori Sikap
I	Sikap Pengemudi (X1)	3,50	Penting
II	Kondisi Kendaraan (X2)	3,67	Sangat Penting
III	Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y)	3,69	Sangat Penting
	Rata - rata	3,62	Penting

4.4.2 Tingkat Kepercayaan Responden (bi)

Tingkat kepercayaan menunjukkan penilaian responden terhadap pelaksanaan atribut produk. Penilaian responden terhadap atribut Transportasi Online (*Go-Jek*) dengan katagori setuju. Artinya responden percaya terhadap pelaksanaan atribut yang ada pada transportasi *online* (*Go-Jek*). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.9 bahwa skor kepercayaan (bi) terhadap produk Transportasi *Online* (*Go-Jek*) bernilai positif.

Tabel 4.9 Nilai Kepercayaan (bi) Pada Atribut Transportasi Online (*Go-Jek*)

Fishbein Summary Analysis			
No	Atribut	Scor Kepercayaan (bi)	katagori Sikap
I	Sikap Pengemudi (X1)	3,50	Setuju
II	Kondisi Kendaraan (X2)	3,67	Sangat Setuju
III	Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y)	3,69	Sangat Setuju
	Rata - rata	3,62	Setuju

4.4.3 Analisis Sikap (Ao)

Berdasarkan hasil perhitungan penelitian pada Tabel 4.10, dapat dilihat bahwa sikap responden terhadap semua atribut Transportasi *Online* (*Go-Jek*)

sangat baik, dengan nilai keseluruhan 39,34 dengan skala sikap yaitu “ Sangat Baik”, tidak ada yang negatif. Atribut yang memperoleh kategori sikap positif dari responden tersebut berarti bahwa kinerja dari atribut produk tersebut sudah baik menurut responden.

Tabel 4.10 Nilai Sikap Reponden (Ao) Pada Atribut Transportasi Online (*Go-Jek*)

Fishbein Summary Analysis					
No	Atribut	Evaluasi Kepentingan (ei)	Scor Kepercayaan (bi)	Scor Sikap Responden (ei x bi) = Ao	katagori Sikap
I	Sikap Pengemudi (X1)	3,50	3,50	12,25	Baik
II	Kondisi Kendaraan (X2)	3,67	3,67	13,44	Sangat Baik
III	Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y)	3,69	3,69	13,65	Sangat Baik
	($\sum ei \cdot bi$)			39,34	Sangat Baik

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi adalah suatu metode analisis statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh antara dua atau lebih banyak variabel atau untuk menentukan hubungan sebab - akibat antara variabel satu dengan variabel lainnya. Regresi linier adalah regresi yang hanya dapat memproses data yang bersifat interval dan rasio, yang biasanya bersifat deskriptif dan continue. Regresi linier berganda adalah analisis statistik untuk menganalisis pengaruh antara dua buah atau lebih variabel independen terhadap satu buah variabel dependen. (Wardana,2020, Nugraha, 2020, Jimmy, 2009).

4.5.1 Hasil Uji t (Parsial)

Menurut Pardede, Manurung (2014), nilai thitung digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial Sikap Pengemudi (X1) dan Kondisi Kendaraan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y) dengan tingkat kesalahan 5%. Uji ini dilakukan dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing variabel independen dengan taraf signifikansi 0,05. Uji t yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.8.

Berdasarkan tabel 4.11 dengan memperhatikan baris kolom t dan sig, dapat menjelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Sikap Pengemudi (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Sikap Pengemudi (X1) $0,019 < 0,05$. Kemudian nilai $t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1) = (0,025; 400-2-1) = (0,025; 397) = 1,96566$. Berarti nilai $t_{hitung} = 2,506 > t_{tabel} = 1,96566$. Sehingga hipotesis yang menyatakan : “Sikap Pengemudi (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y)”, secara parsial dapat diterima. Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel 4.8 pada kolom t.
2. Variabel Kondisi Kendaraan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Kondisi Kendaraan (X2) $0,006 < 0,05$. Kemudian nilai $t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1) = (0,025; 400-2-1) = (0,025; 397) = 1,96566$. Berarti nilai $t_{hitung} = 2,951 > t_{tabel} = 1,96566$. Sehingga hipotesis yang menyatakan : “Kondisi Kendaraan (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y)”, secara parsial dapat diterima. Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel 4.11 pada kolom t.

Tabel 4.11 Nilai Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	6,803	3,208		2,120	0,043
1 SIKAP PENGEMUDI (X1)	0,329	0,131	0,379	2,506	0,019
KONDISI KENDARAAN (X2)	0,384	0,130	0,446	2,951	0,006

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE (Y)

4.5.2 Hasil Uji F (Simultan)

Menurut Pardede, Manurung (2014), uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Uji ini dilakukan dengan

membandingkan signifikansi nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka model yang dirumuskan sudah memenuhi. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diartikan pengaruh secara bersama.

Dengan melihat nilai $F_{tabel} = (\alpha/2; k; n - k) = (0,025; 2; 400-2) = (0,025; 2; 498) = 0,025319$. Maka $F_{tabel} = 0,025319$. Dilihat dari tabel 4.9 nilai $F_{hitung} = 11,556 > F_{tabel} = 0,025319$. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Sikap Pengemudi (X1) dan variabel Kondisi Kendaraan (X2), berpengaruh bersama – sama atau simultan, secara signifikan terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y). Nilai F_{tabel} dapat dilihat pada tabel 4.12 pada kolom F.

Tabel 4.12 ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50,810	2	25,405	11,556	,000 ^b
	Residual	59,356	27	2,198		
	Total	110,167	29			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE (Y)
b. Predictors: (Constant), KONDISI KENDARAAN (X2), SIKAP PENGEMUDI (X1)

4.5.3 Hasil Uji Koef Determinasi (R)

Menurut Konkuro (2013), uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur Seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi Variabel terikat. nilai koefisien determinasi/ R^2 berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan Variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan Variabel terikat semakin kuat.

Tabel 4.13 Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	0,536	0,528	1,483
a. Predictors: (Constant), KONDISI KENDARAAN (X2), SIKAP PENGEMUDI (X1)				

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,528. Hal ini berarti sebesar 52,8% variabel Kualitas Pelayanan Ojek Online dipengaruhi oleh variabel Sikap Pengemudi dan Kondisi Kendaraan.

5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan hasil analisis data dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat Kota Denpasar terhadap Sikap Pengemudi, Kondisi Kendaraan dan Kualitas pelayanan Ojek Online adalah Sangat Baik dengan nilai keseluruhan 39,34 dengan rentang skala interpretasi yaitu "Sangat Baik", tidak ada yang negatif. Nilai Evaluasi (ei) dan Nilai Kepercayaan (bi) adalah rata – rata 32,6 Hasil evaluasi atribut yang dinilai oleh responden terhadap produk Transportasi Online (*Go-Jek*), secara keseluruhan menunjukkan bahwa semua atribut dinilai penting atau positif oleh responden. Sedangkan tingkat kepercayaan menunjukkan bahwa semua atribut di percaya oleh responden terhadap atribut Transportasi Online (*Go-Jek*) dengan katagori setuju. Artinya responden percaya terhadap pelaksanaan atribut yang ada pada transportasi online (*Go-Jek*).
2. Variabel Sikap Pengemudi (X1) dan Kondisi Kendaraan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Ojek Online (Y). Hal ini dapat terlihat dari nilai signifikansi Sikap Pengemudi (X1) $0,019 < 0,05$ dan

Kondisi Kendaraan (X2) $0,006 < 0,05$. Dengan uji t dengan nilai thitung = 2,506 > ttabel = 1,96566 pada Sikap Pengemudi (X1), dan uji t dengan nilai thitung = 2,951 > ttabel = 1,96566. Pada Kondisi Kendaraan (X2). Nilai determinasi total (*Adjusted R Square*) yaitu sebesar 0,528. Hal ini berarti sebesar 52,8% variabel Kualitas Pelayanan Ojek Online dipengaruhi oleh variabel Sikap Pengemudi dan Kondisi Kendaraan. Sedangkan sisanya 47,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Persamaan regresi linear berganda yang didapat adalah sebagai berikut : $Y = 6,803 + 0,329 X1 - 0,384 X2 + e$. Dimana Variabel independen (X1, X2) berpengaruh positif dan signifikan pada variabel dependen (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, maka dapat dirangkum saran sebagai berikut,

1. Meningkatkan Sikap Pengemudi pada Transportasi Online (*Go-Jek*) yang dapat dilakukan dengan cara memberikan pengarahan kepada *driver* untuk selalu memberikan pelayanan yang lebih maksimal.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat meningkatkan kemampuan variabel yang dapat dilakukan dengan menambahkan pengaruh variabel seperti: kebijakan pemerintah terhadap transportasi online dan sebagainya.
3. Penelitian ini menggunakan metode sikap fishbein dan metode statistik regresi linear berganda. Untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan penelitian kuantitatif dengan menggunakan model regresi binomial atau multipel logit dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A., Khuzaini. 2017. *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) Di Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 6(9), September 2017.
- Akbar, Husaini Usman (2011) *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, M., Kharis, A., Deni Karlina. 2017. *Faktor-faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) Di Kota Mataram*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(2), September 2018, 75-84.
- Anic, I. D. 2010. *Attitudes and Purchasing Behavior of Consumers in Domestic and Foreign Food Retailers in Croatia*. International Journal 28(1):113-133.
- Arikunto, S. 2013. *Presedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 1986. *Validitas Dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. 25*. Semarang Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Giri dan Dewi. 2007. *Peran Gojek Sebagai Akses Publik Wisatawan di Bali Dan Pelopor Ekonomi Kreatif*. JUMPA Volume 6. Nomer 1. Juli 2019.
- Nurul. Q. Iman. S., Masud., E. 2018. *Analisis Sikap Konsumen dan Kinerja Atribut Kopi Bubuk Sido Luhur*. Malang.
- Payne, H. 2000. *Pengertian Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, Sigih, 2015. *Menguasai SPSS 22. Penerbit PT Elex Media Komputindo*, Jakarta.
- Sudjana, S. 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung