



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN  
RESPON TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA  
LOYALITAS PENGGUNA LAYANAN GORIDE HEMAT  
JABODETABEK**



**LIDYA PUTRI WULANDARI**  
**NIM 2205421105**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADIMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2026**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRAK

LIDYA PUTRI WULANDARI. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan pada Layanan GoRide Hemat di Jabodetabek. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respon terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan pada layanan GoRide Hemat di wilayah Jabodetabek. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan GoRide Hemat di wilayah Jabodetabek. Sampel penelitian berjumlah 155 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kecepatan respon juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan serta pengaruh kecepatan respon terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kecepatan respon dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap layanan GoRide Hemat di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kecepatan respon sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** GoRide Hemat, Kecepatan Respon, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ABSTRACT**

LIDYA PUTRI WULANDARI. *Influence of Service Quality and Response Speed on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty toward the GoRide Hemat Service in the Greater Jakarta (Jabodetabek). Major Business Administration Politecnic State of Jakarta 2026.*

*This study aims to analyze the influence of service quality and response speed on customer satisfaction and their impact on customer loyalty toward the GoRide Hemat service in the Greater Jakarta (Jabodetabek) area. The study employed a quantitative approach using descriptive and causal associative research methods. The population consisted of all GoRide Hemat users in Jabodetabek. A total of 155 respondents were selected using a purposive sampling technique. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS 4.1 software. The findings indicate that service quality has a positive and significant effect on both customer satisfaction and customer loyalty. Response speed also has a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty. Furthermore, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. The mediation analysis reveals that customer satisfaction positively and significantly mediates the relationship between service quality and customer loyalty as well as the relationship between response speed and customer loyalty. These findings suggest that improving service quality and response speed can enhance customer satisfaction, which subsequently strengthens customer loyalty toward the GoRide Hemat service in the Greater Jakarta area. This study provides practical implications for service providers to continuously improve service quality and response speed as strategic efforts to increase customer satisfaction and maintain long-term customer loyalty.*

**Keywords:** *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, GoRide Hemat, Response Speed, Service Quality.*



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada (Tuhan) karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Loyalitas Pengguna Layanan Goride Hemat Jabodetabek”*.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Skripsi ini adapun partisipasi yang terlibat, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si. Selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Haris Satria Putra, M.M.S.I. Selaku DPS (Dosen Pembimbing Materi Skripsi) yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan, dan saran baik dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya Skripsi ini.
5. Arizal Putra Pratama B.O.M., M.A.B. Selaku DPS (Dosen Pembimbing Teknis Skripsi) yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan, dan saran baik dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepada penulis selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, serta dukungan moril maupun material yang tiada putusnya untuk penulis.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas *support* dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Berkat bantuan dari mereka, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis demi perbaikan dan kesempurnaan laporan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan juga penulis.

Depok, 28 Juli 2026  
Penulis,

Lidya Putri Wulandari  
NIM 2205421105

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>I</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                | <b>II</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                      | <b>III</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                        | <b>IV</b>   |
| <b>TIM PENGUJI .....</b>                             | <b>IV</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                  | <b>V</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>VI</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>VIII</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>X</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>XI</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>XII</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                     | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                        | 9           |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                            | 10          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                          | 10          |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                          | 11          |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis.....                          | 11          |
| 1.5.2 Manfaat Praktis .....                          | 12          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                    | <b>13</b>   |
| 2.1 Kajian Teori .....                               | 13          |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran .....                      | 13          |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan.....                        | 15          |
| 2.1.3 Kecepatan Respon.....                          | 17          |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....                        | 18          |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....                       | 19          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu / Jurnal yang Relevan ..... | 20          |
| 2.3 Perumusan Hipotesis .....                        | 27          |
| 2.4 Deskripsi Konseptual .....                       | 27          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>           | <b>30</b>   |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....                 | 30          |
| 3.1.1 Waktu Penelitian .....                         | 30          |
| 3.1.2 Tempat Penelitian.....                         | 30          |
| 3.2 Kerangka Penelitian.....                         | 31          |
| 3.3 Metode Penelitian.....                           | 33          |
| 3.3.1 Populasi dan Sample .....                      | 33          |
| 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....                  | 35          |



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.3 Teknik Analisis Data .....                           | 36        |
| 3.3.4 Variabel Penelitian .....                            | 36        |
| 3.3.5 Teknik Analisis Data .....                           | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>        | <b>46</b> |
| 4.1 Pilot Test .....                                       | 46        |
| 4.1.1 Uji Realibilitas <i>Pilot Test</i> .....             | 46        |
| 4.1.2 Uji Validitas <i>Pilot Test</i> .....                | 49        |
| 4.2 Perbaikan setelah <i>Pilot Test</i> .....              | 50        |
| 4.3 Hasil Rekapitulasi Data .....                          | 52        |
| 4.1.3 Karakteristik Responden .....                        | 52        |
| 4.1.4 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian ..... | 53        |
| 4.4 Hasil Analisis Data .....                              | 68        |
| 4.4.1 <i>Outer Model Test</i> .....                        | 69        |
| 4.4.2 <i>Inner Model Test</i> .....                        | 73        |
| 4.5 Pembahasan .....                                       | 78        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                    | <b>83</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                       | 83        |
| 5.2 Saran .....                                            | 85        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                | <b>88</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>92</b> |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Review Penilaian Pengguna terhadap Aplikasi Gojek Hemat .....              | 6  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                 | 22 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....                                                     | 30 |
| Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....                                                    | 36 |
| Tabel 3.3 Tabel Instrumen Penelitian .....                                           | 39 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Outer Loading Pilot .....                                        | 47 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Cronbach's Alpha, Composite Reability, AVE Pilot Test .....      | 49 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan Pilot Test .....                           | 50 |
| Tabel 4.4 Perbaikan Pertanyaan Kuesioner .....                                       | 51 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden .....                                              | 52 |
| Tabel 4.6 Kategori Skoring .....                                                     | 54 |
| Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....               | 54 |
| Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Variabel Kecepatan Respon .....                 | 59 |
| Tabel 4.9 Data Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan .....               | 62 |
| Tabel 4.10 Data Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan .....             | 65 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....                                              | 69 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan .....                                     | 72 |
| Tabel 4.13 Hipotesis Hubungan $\beta$ Standard Deviation T Statistics P Values ..... | 73 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji <i>F-Square</i> .....                                           | 76 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji <i>R-Square</i> .....                                           | 76 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Model Fit .....                                                 | 77 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Q-Square Predict</i> .....                                   | 77 |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

|            |                                                           |    |
|------------|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Persaingan Pengguna Aplikasi Ride Hailing 2022-2023 ..... | 1  |
| Gambar 1.2 | Perubahan Tampilan dan Skema Tarif Goride Hemat .....     | 3  |
| Gambar 1.3 | Mekanisme layanan dari sisi Mitra Pengemudi Hemat.....    | 4  |
| Gambar 2.1 | Diagram Kerangka Konseptual .....                         | 28 |
| Gambar 3.1 | Diagram Kerangka Penelitian .....                         | 32 |
| Gambar 4.1 | Kerangka Konseptual .....                                 | 69 |





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Lembar Kosultasi Bimbingan Materi .....    | 92  |
| Lampiran 2 Lembar Pernyataan Pembimbing Materi .....  | 93  |
| Lampiran 3 Lembar Konsultasi Pembimbing Teknis .....  | 94  |
| Lampiran 4 Lembar Persetujuan Pembimbing Teknis ..... | 95  |
| Lampiran 5 Lembar Persetujuan Sidang .....            | 96  |
| Lampiran 6 Lembar Kuisisioner Penelitian .....        | 97  |
| Lampiran 7 Tabulasi Data .....                        | 103 |
| Lampiran 8 Kuisisioner G form .....                   | 109 |
| Lampiran 9 CV ( <i>Curriculum Vitae</i> ) .....       | 110 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam pola mobilitas masyarakat perkotaan di Indonesia, khususnya di wilayah Jabodetabek yang dikenal dengan tingkat kemacetan tinggi dan kebutuhan mobilitas yang sangat intensif. Di tengah keterbatasan infrastruktur transportasi publik yang belum merata, ojek *online* atau yang akrab disebut "ojol" hadir sebagai solusi mobilitas yang cepat, fleksibel, dan terjangkau. Layanan ini tidak hanya mengubah cara orang berpindah tempat, tetapi juga membentuk ekosistem ekonomi digital baru yang melibatkan jutaan mitra pengemudi dan pengguna di seluruh Indonesia.

Besarnya pangsa pasar ini tidak lepas dari persaingan yang sangat ketat di antara para pemain industri ojek *online*. Gojek, sebagai pelopor layanan ojek berbasis aplikasi di Indonesia yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada Oktober 2010, harus terus berinovasi menghadapi kehadiran kompetitor yang semakin beragam. Sejak Grab masuk ke pasar Indonesia pada pertengahan 2014 dan secara resmi meluncurkan layanan GrabBike pada Mei 2015, persaingan dua raksasa ini menjadi salah satu rivalitas bisnis paling intens di kawasan Asia Tenggara. Tidak hanya itu, belakangan muncul pula pemain-pemain baru seperti Maxim dari Rusia yang masuk pasar Indonesia pada 2018, serta inDrive dan Anterin, yang semakin memperketat kompetisi dengan menawarkan tarif yang kompetitif dan sistem operasional yang berbeda.



**Gambar 1. 1 Persaingan Pengguna Aplikasi Ride Hailing 2022-2023**

Sumber: Measurable AI. *Inside the Duopoly: Gojek vs Grab on Indonesia's Ride-Hailing Market*



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan Gambar 1.1, industri transportasi *online* di Indonesia didominasi oleh dua *platform* utama, yaitu Grab dan Gojek. Data yang dipublikasikan oleh Measurable AI menunjukkan bahwa pada periode Januari 2022 hingga Januari 2023 sebanyak 50% pengguna menggunakan Grab sebagai *platform* utama, 42% menggunakan Gojek sebagai *platform* utama, sedangkan 8% pengguna menggunakan kedua aplikasi (*customer overlap*). Temuan tersebut menunjukkan bahwa Grab dan Gojek merupakan dua perusahaan yang mendominasi industri *ride-hailing* di Indonesia dengan tingkat persaingan yang sangat tinggi.

Persaingan yang semakin ketat mendorong kedua perusahaan untuk terus meningkatkan daya saing melalui berbagai strategi, seperti pengembangan fitur layanan, pemberian promosi, penyesuaian tarif, serta Peningkatan kualitas layanan dan kecepatan dalam memberikan respon menjadi salah satu aspek penting untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam industri jasa, persaingan antar penyedia layanan transportasi online menyebabkan pelanggan memiliki banyak pilihan, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas dan keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan suatu layanan. Apabila perusahaan tidak mampu memenuhi harapan pelanggan, dalam persaingan layanan transportasi online, pelanggan dapat berpindah menggunakan layanan pesaing apabila memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik dari penyedia layanan lain.

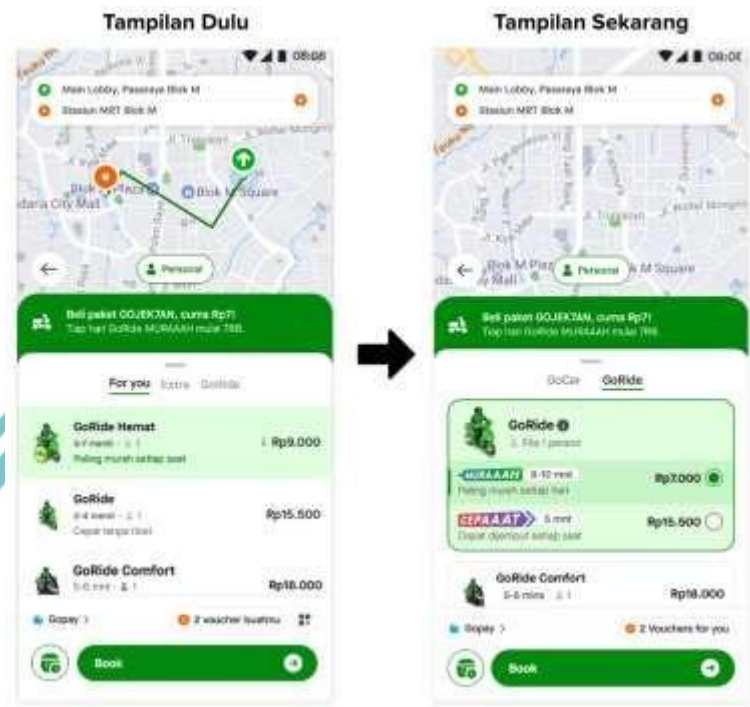
Sebagai salah satu inovasi untuk meningkatkan daya saing, Gojek menghadirkan layanan GoRide Hemat yang menawarkan tarif perjalanan lebih ekonomis dibandingkan layanan GoRide reguler. Kehadiran layanan ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan, terutama dari sisi efisiensi biaya. Namun, di tengah tingginya persaingan dengan Grab, keberhasilan layanan GoRide Hemat tidak hanya ditentukan oleh harga yang lebih murah, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dan kecepatan respon yang sesuai dengan harapan pelanggan.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Sumber: Dokumentasi aplikasi Gojek, diolah oleh peneliti 2026.

Berdasarkan Gambar 1.2, terlihat adanya perubahan tampilan dan pilihan layanan pada aplikasi Gojek, khususnya pada layanan GoRide Hemat. Layanan ini mulai diuji coba di beberapa kota besar seperti Surabaya, Malang, Bandung, Semarang, Yogyakarta, dan Solo, sebelum kemudian diperluas ke wilayah Jabodetabek mulai 1 Juli. GoRide Hemat menawarkan tarif dasar yang lebih murah dari GoRide Regular untuk perjalanan hingga 10 kilometer, dengan potongan diskon maksimal Rp 4.000 di wilayah Jabodetabek dan Rp 3.000 di luar Jabodetabek. Pada saat GoRide Hemat mulai tersedia di Jabodetabek, banyak pengguna memperoleh tarif mulai sekitar Rp7.000 untuk perjalanan jarak dekat. Selain itu, pengguna layanan ini tidak dikenakan biaya jasa aplikasi yang biasanya berkisar Rp 1.500 hingga Rp 3.000.

Layanan GoRide Hemat hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mengutamakan tarif terjangkau tanpa mengabaikan keandalan transportasi sehari-hari. Gojek menegaskan bahwa seluruh komponen subsidi dalam program ini sepenuhnya ditanggung oleh perusahaan dan tidak ada beban tambahan yang



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dikenakan kepada mitra pengemudi. Layanan ini pun diklaim telah sesuai dengan regulasi yang berlaku, yakni dalam mendukung penyelenggaraan transportasi online, pemerintah mengeluarkan regulasi melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 667 Tahun 2022 mengenai pedoman perhitungan biaya jasa penggunaan sepeda motor.



**Gambar 1.3 Mekanisme layanan dari sisi Mitra Pengemudi Hemat**

Sumber: Dokumentasi aplikasi Gojek, diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 1.3, terlihat bahwa Gojek menerapkan program Akses Hemat bagi mitra pengemudi yang ingin memperoleh pesanan dari layanan GoRide Hemat. Melalui program ini, mitra pengemudi harus mengaktifkan langganan terlebih dahulu agar memperoleh akses terhadap pesanan GoRide Hemat. Berbeda dengan pelanggan yang menikmati tarif perjalanan lebih ekonomis, mitra pengemudi dikenakan biaya langganan harian yang besarnya disesuaikan dengan jumlah pesanan GoRide Hemat yang berhasil diselesaikan pada hari tersebut.

Mitra pengemudi yang tidak menyelesaikan pesanan GoRide Hemat, maka



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tidak dikenakan biaya langganan (Rp0). Namun, jika pengemudi menyelesaikan 1–2 pesanan, akan dikenakan biaya Rp3.000, 3–4 pesanan sebesar Rp8.500, 5–6 pesanan sebesar Rp13.500, 7–9 pesanan sebesar Rp18.000, namun jika menyelesaikan 10 pesanan atau lebih, maka biaya langganan mencapai Rp20.000. Skema tersebut menunjukkan bahwa biaya langganan dipotong secara bertingkat berdasarkan jumlah order GoRide Hemat yang diselesaikan oleh mitra pengemudi.

Gojek menerapkan skema langganan (*subscribe*) ini yang merupakan salah satu strategi dalam mengelola distribusi pesanan layanan GoRide Hemat kepada mitra pengemudi. Dengan adanya program tersebut, hanya mitra yang mengaktifkan Akses Hemat yang dapat menerima pesanan GoRide Hemat. Di sisi lain, skema ini juga menimbulkan berbagai tanggapan dari mitra pengemudi karena adanya tambahan biaya operasional yang harus dibayarkan untuk memperoleh akses terhadap pesanan layanan hemat. Pada tahun 2026, Gojek bahkan mengumumkan penghentian program langganan Akses Hemat sebagai bagian dari penyesuaian kebijakan perusahaan dan regulasi pemerintah. Bagi pelanggan, layanan GoRide Hemat tetap menjadi alternatif transportasi dengan tarif yang lebih ekonomis. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh mitra pengemudi serta kecepatan respon dalam menerima dan menyelesaikan pesanan tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan GoRide Hemat.

Pengguna GoRide Hemat mengemukakan berbagai keluhan yang disampaikan melalui platform *Play Store* dan media sosial. Salah satu permasalahan paling sering dilaporkan adalah lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan mitra pengemudi, bahkan di luar jam-jam sibuk sekalipun. Sebuah laporan Kompas.com pada April 2024 merekam pengalaman seorang pengguna yang terpaksa menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan pengemudi GoRide, dan ketika akhirnya mendapatkan pengemudi, jarak penjemputan mencapai 20 menit perjalanan. Fenomena ini diperkuat oleh pernyataan sejumlah mitra pengemudi yang mengungkapkan bahwa tarif GoRide Hemat yang lebih rendah membuat mereka enggan menerima pesanan dengan jarak penjemputan yang jauh, sehingga banyak order dibiarkan menggantung atau bahkan dibatalkan.



### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sepihak.

Pengguna GoRide Hemat juga mengeluhkan lambatnya respons layanan pelanggan Gojek dalam menangani keluhan, selain adanya kendala terkait ketersediaan pengemudi. Berbagai laporan dari pengguna di media konsumen dan ulasan di *Play Store* menggambarkan ketidakpuasan terhadap respon *customer service* yang tidak segera menyelesaikan masalah. Seorang mitra pengemudi Gojek yang pernah mengikuti program GoRide Hemat juga mengungkapkan bahwa lokasi penjemputan yang terlalu jauh menjadi hambatan utama, hingga ia memilih berhenti berpartisipasi setelah tiga hari. Kondisi ini menciptakan lingkaran masalah, tarif rendah membuat pengemudi enggan menerima pesanan hemat, yang kemudian berujung pada lama waktu tunggu bagi pengguna, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut.

**Tabel 1.1 Review Penilaian Pengguna terhadap Aplikasi Gojek Hemat**

| Data Penilaian Pengguna Goride Hemat |                                                                                   |          |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| No.                                  | Permasalahan yang Dirasakan Pengguna                                              | Ulasan   |
| 1.                                   | Sulit mendapatkan pengemudi                                                       | 31 Orang |
| 2.                                   | Pengemudi goride hemat terkadang membutuhkan waktu lama untuk menjemput penumpang | 9 Orang  |
| 3.                                   | Tarif GoRide Hemat tidak selalu lebih murah                                       | 5 Orang  |
| 4.                                   | Sikap pengemudi kurang baik terhadap penumpang                                    | 6 Orang  |
| 5.                                   | Mendapatkan pengemudi yang berada pada lokasi yang jauh                           | 2 Orang  |
| 6.                                   | Titik lokasi (GPS) terkadang tidak akurat                                         | 2 Orang  |
| Jumlah                               |                                                                                   | 55 Orang |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1 Data Penilaian Pengguna GoRide Hemat, diketahui bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan layanan GoRide Hemat. Permasalahan yang paling banyak disampaikan adalah kesulitan mendapatkan pengemudi, yaitu sebanyak 31 ulasan. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan mitra pengemudi pada layanan GoRide Hemat masih menjadi salah satu kendala utama yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Apabila pengguna mengalami kesulitan memperoleh pengemudi, maka waktu tunggu akan semakin lama dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sebanyak 9 pengguna menyampaikan bahwa pengemudi GoRide Hemat memerlukan waktu yang cukup lama untuk menjemput penumpang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kecepatan respons layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dalam layanan transportasi berbasis aplikasi, kecepatan dalam menerima pesanan dan melakukan penjemputan merupakan aspek penting yang memengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

Sebanyak 6 ulasan menyebutkan bahwa sikap pengemudi kurang baik terhadap penumpang. Sikap dan perilaku pengemudi merupakan bagian dari kualitas pelayanan karena berhubungan langsung dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. Pelayanan yang kurang ramah atau kurang profesional dapat memberikan pengalaman negatif sehingga memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Tarif GoRide Hemat yang dinilai tidak selalu lebih murah, sebagaimana tercermin dari 5 ulasan pengguna. Meskipun layanan GoRide Hemat dirancang sebagai alternatif perjalanan dengan harga yang lebih ekonomis, sebagian pengguna masih memiliki persepsi bahwa tarif yang dikenakan pada kondisi tertentu tidak berbeda jauh dengan layanan reguler. Persepsi tersebut dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap nilai layanan yang diterima. Sebanyak 2 ulasan pengguna menyebutkan bahwa pengemudi berada pada lokasi yang cukup jauh, sedangkan 2 ulasan lainnya mengungkapkan bahwa titik lokasi (GPS) terkadang tidak akurat.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa secara keseluruhan permasalahan yang paling dominan dirasakan oleh pengguna GoRide Hemat berkaitan dengan ketersediaan pengemudi dan kecepatan respon layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi pengalaman, kepuasan, dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan GoRide Hemat. Atas dasar permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respons terhadap kepuasan pelanggan serta kontribusinya dalam membentuk loyalitas pelanggan pada layanan GoRide Hemat di wilayah Jabodetabek.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Studi yang diterbitkan dalam Jurnal Ilmu Manajemen Terapan pada tahun 2022 membuktikan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen menjadi faktor yang berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan pada pengguna layanan transportasi online Gojek. Senada dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Arnita & Sudarman, (2025) yang dipublikasikan dalam Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ojek *online* Gojek di wilayah DKI Jakarta. Adapun riset dari Universitas Esa Unggul juga menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek, meskipun lebih dari separuh responden (54,5%) masih berada pada kategori loyalitas rendah.

Khusus untuk variabel kecepatan respon, hal ini menjadi sangat krusial dalam konteks layanan digital seperti GoRide Hemat. Kecepatan respon tidak hanya merujuk pada kecepatan mitra pengemudi dalam merespons dan tiba di titik penjemputan, tetapi juga mencakup responsivitas sistem aplikasi dan *customer service* dalam menangani permintaan serta keluhan pengguna. Dalam industri *ride-hailing* yang sangat berorientasi pada efisiensi waktu, keterlambatan respons dapat langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Sementara itu, kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani antara kualitas pelayanan dan kecepatan respon di satu sisi dengan loyalitas pelanggan di sisi lainnya.

Pemilihan GoRide Hemat di Jabodetabek sebagai objek penelitian didasari oleh beberapa pertimbangan. Pertama, wilayah Jabodetabek merupakan pusat konsentrasi pengguna ojek *online* terbesar di Indonesia dengan mobilitas dan kebutuhan transportasi yang sangat tinggi. Kedua, GoRide Hemat sebagai layanan yang relatif baru menghadapi tantangan unik dalam menyeimbangkan kepentingan pengguna yang menginginkan tarif murah dengan kepentingan mitra pengemudi yang membutuhkan pendapatan layak, sehingga persoalan kualitas pelayanan dan kecepatan respon menjadi isu yang lebih kompleks dibanding layanan GoRide Regular. Ketiga, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan dan loyalitas pelanggan pada layanan GoRide Hemat, sehingga penelitian ini



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diharapkan dapat mengisi gap penelitian yang ada.

Penelitian ini dibatasi pada pengguna aktif layanan GoRide Hemat di wilayah Jabodetabek yang telah melakukan pemesanan minimal satu kali dalam sebulan terakhir. Batasan wilayah ini dipilih mengingat GoRide Hemat di Jabodetabek memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dengan kota lain, termasuk besaran potongan harga yang lebih tinggi (Rp 4.000) dibandingkan kota-kota lain di luar Jabodetabek. Variabel yang dikaji pun dibatasi pada kualitas pelayanan dan kecepatan respon sebagai variabel independen, kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen, mengacu pada gap yang ditemukan dalam fenomena keluhan pengguna serta landasan teoritis yang telah diuraikan.

Penelitian ini mengangkat topik yang berfokus pada dua permasalahan utama: sejauh mana kualitas pelayanan dan kecepatan respon memengaruhi kepuasan pengguna GoRide Hemat, dan bagaimana kepuasan tersebut pada akhirnya berkontribusi pada terbentuknya loyalitas pelanggan. Topik ini menjadi penting bukan hanya untuk kepentingan akademis, tetapi juga sebagai masukan praktis bagi Gojek dalam menyempurnakan layanan GoRide Hemat agar mampu bersaing secara berkelanjutan di tengah dinamika industri ojek *online* yang terus berubah. Dengan demikian, penelitian ini diberi judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan pada Layanan GoRide Hemat di Jabodetabek."

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul dalam konteks layanan GoRide Hemat di Jabodetabek, yaitu:

- a. Waktu tunggu yang relatif lama dalam mendapatkan mitra pengemudi GoRide Hemat, bahkan di luar jam-jam sibuk, mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara jumlah permintaan pengguna dengan ketersediaan pengemudi yang bersedia menerima pesanan bersubsidi tersebut.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Tarif yang lebih rendah pada layanan GoRide Hemat menyebabkan sebagian mitra pengemudi enggan menerima pesanan dengan jarak penjemputan yang jauh, sehingga berdampak pada penurunan ketersediaan layanan dan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- c. Respon layanan pelanggan (*customer service*) Gojek yang dinilai lambat dan kurang memadai dalam menangani keluhan pengguna GoRide Hemat, mencerminkan rendahnya tingkat kecepatan respons yang menjadi salah satu indikator kualitas layanan jasa.
- d. Penurunan kepuasan pengguna GoRide Hemat yang tercermin dari berbagai ulasan negatif di *platform Playstore* dan media sosial, mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dengan kualitas layanan yang diterima.
- e. Belum diketahui secara empiris sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respons terhadap kepuasan pelanggan GoRide Hemat, serta bagaimana kepuasan tersebut berdampak pada terbentuknya loyalitas pelanggan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Seberapa besar pengaruh secara langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek?
- b. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek?
- c. Seberapa besar pengaruh secara langsung kecepatan respon terhadap loyalitas pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek?
- d. Seberapa besar pengaruh kecepatan respon terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek?

### 1.4 Tujuan Penelitian



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek.
- b. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek.
- c. Menganalisis Pengaruh Kecepatan Respon terhadap Loyalitas Pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek.
- d. Menganalisis Pengaruh Kecepatan Respon terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan mengembangkan kajian ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan teori kualitas pelayanan (*ServQual*), kecepatan respon, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan dalam konteks industri transportasi *online* berbasis aplikasi digital di Indonesia.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan model penelitian yang mengintegrasikan variabel kualitas pelayanan dan kecepatan respon sebagai



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

prediktor kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi terhadap loyalitas pelanggan pada layanan transportasi *online* dengan karakteristik harga terjangkau.

- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan, kecepatan respon, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada *platform* transportasi *online*, khususnya di wilayah perkotaan.

**1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kecepatan respon pada layanan GoRide Hemat, guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan di wilayah Jabodetabek di tengah persaingan industri transportasi *online* yang semakin ketat.
- b. Bagi kalangan akademisi, peneliti, dan mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan acuan, bahan kajian, dan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian sejenis di masa mendatang, terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen pada layanan transportasi berbasis teknologi.
- c. Bagi masyarakat umum, khususnya pengguna layanan GoRide Hemat di Jabodetabek, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran yang komprehensif mengenai standar kualitas layanan dan kecepatan respon yang seharusnya diterima, sehingga dapat menjadi panduan dalam memilih layanan transportasi *online* yang sesuai dengan kebutuhan.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respon terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas pelanggan (Y) pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek. Menurut peneliti, pelanggan tidak hanya mempertimbangkan tarif yang terjangkau, tetapi juga menilai kualitas pelayanan yang diterima selama menggunakan layanan, seperti ketepatan waktu penjemputan, keramahan pengemudi, keamanan perjalanan, serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Kepuasan tersebut selanjutnya mendorong pelanggan untuk menggunakan kembali layanan GoRide Hemat, merekomendasikannya kepada orang lain, dan tetap memilih layanan tersebut meskipun tersedia alternatif transportasi *online* lainnya. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan terhadap layanan GoRide Hemat juga akan semakin meningkat.
- b. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Z) menjadi mekanisme penting yang menjembatani pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek. Menurut peneliti, pelanggan tidak akan langsung menjadi loyal hanya karena menerima pelayanan yang baik. Loyalitas akan terbentuk apabila kualitas pelayanan tersebut terlebih dahulu mampu memberikan pengalaman yang memuaskan. Pada layanan GoRide



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hemat, kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu penjemputan, keramahan dan kesopanan mitra pengemudi, keamanan selama perjalanan, serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi akan membentuk persepsi positif pelanggan terhadap layanan. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas sehingga memiliki kecenderungan untuk menggunakan kembali layanan GoRide Hemat, menjadikannya sebagai pilihan utama, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, menurut peneliti, peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap loyalitas pelanggan apabila disertai dengan upaya menciptakan kepuasan pelanggan melalui pengalaman layanan yang konsisten dan berkualitas.

- c. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan respon (X2) menjadi salah satu aspek yang menentukan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan GoRide Hemat di Jabodetabek. Menurut peneliti, pelanggan yang memilih GoRide Hemat umumnya mengutamakan efisiensi waktu selain tarif yang lebih terjangkau. Oleh karena itu, kecepatan sistem dalam memproses pesanan, kecepatan memperoleh mitra pengemudi, ketepatan pembaruan informasi perjalanan, serta ketanggapan pengemudi menuju lokasi penjemputan menjadi faktor yang memengaruhi penilaian pelanggan terhadap layanan. Ketika seluruh proses tersebut berlangsung dengan cepat dan sesuai harapan, pelanggan akan merasa kebutuhan mobilitasnya terpenuhi secara efektif sehingga menimbulkan kepuasan. Kepuasan tersebut kemudian mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan layanan GoRide Hemat pada perjalanan berikutnya, menjadikannya sebagai pilihan utama dibandingkan layanan transportasi *online* lainnya, serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, menurut peneliti, kecepatan respon tidak hanya berfungsi sebagai indikator kualitas operasional layanan, tetapi juga menjadi faktor yang mampu membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan layanan



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

GoRide Hemat melalui terciptanya kepuasan pelanggan.

- d. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Z) menjadi mekanisme penting yang menjembatani pengaruh kecepatan respon (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada layanan GoRide Hemat di Jabodetabek. Menurut peneliti, kecepatan respon yang baik tidak hanya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas. Pada layanan GoRide Hemat, kecepatan respon seperti kecepatan aplikasi dalam memproses pesanan, kecepatan mitra pengemudi dalam menerima pesanan dan menuju lokasi penjemputan, serta kecepatan dalam menangani kebutuhan pelanggan akan menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik. Ketika pelanggan memperoleh respon yang cepat dan sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas sehingga memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan GoRide Hemat, menjadikannya sebagai pilihan utama, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, menurut peneliti, peningkatan kecepatan respon akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap loyalitas pelanggan apabila mampu menciptakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu melalui pelayanan yang cepat, tanggap, dan konsisten.

## 5.2 Saran

### a. Bagi Gojek

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terbesar terhadap loyalitas pelanggan, Gojek disarankan untuk melakukan peningkatan layanan GoRide Hemat secara lebih terarah pada aspek yang secara langsung dirasakan oleh pelanggan. Pertama, Gojek perlu meningkatkan akurasi estimasi waktu penjemputan dengan melakukan pembaruan informasi lokasi pengemudi secara lebih real-time dan menyesuaikan estimasi waktu dengan kondisi lalu lintas. Kedua, Gojek perlu meningkatkan pengawasan terhadap



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kualitas mitra pengemudi melalui evaluasi rating dan ulasan pelanggan secara berkala, khususnya terkait keramahan, kesopanan, keamanan, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan. Ketiga, Gojek perlu mempercepat penyelesaian kendala pelanggan melalui customer service dengan menyediakan proses pengaduan yang lebih sederhana dan memberikan kepastian waktu penyelesaian. Selain itu, Gojek juga disarankan untuk mempertahankan tarif ekonomis GoRide Hemat melalui transparansi informasi biaya dan menjaga kesesuaian antara tarif yang dibayarkan dengan manfaat layanan yang diterima. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten sehingga mendorong pelanggan untuk melakukan penggunaan ulang dan meningkatkan loyalitas terhadap layanan GoRide Hemat.

### b. Bagi Mitra Pengemudi

Mitra pengemudi GoRide Hemat disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kecepatan respon secara konsisten karena kedua aspek tersebut dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara spesifik, mitra pengemudi perlu mengaktifkan aplikasi dan merespon pesan secara aktif agar dapat menerima pesan dengan cepat, segera menuju titik penjemputan setelah menerima order, serta memperbarui informasi kepada pelanggan apabila terjadi keterlambatan atau kendala di perjalanan. Selain itu, mitra pengemudi perlu menjaga komunikasi yang sopan dan ramah, menggunakan atribut yang sesuai dengan ketentuan, memastikan kendaraan dalam kondisi bersih dan layak digunakan, serta mengutamakan keselamatan selama perjalanan. Mitra pengemudi juga disarankan untuk memperhatikan kesesuaian titik penjemputan dan tujuan perjalanan agar dapat mengurangi kesalahan komunikasi dengan pelanggan. Penerapan pelayanan yang cepat, tanggap, aman, dan konsisten tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan layanan GoRide Hemat.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan pada layanan transportasi online, seperti persepsi harga, citra merek, kepercayaan pelanggan, promosi, atau kualitas aplikasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian di luar Jabodetabek atau melakukan perbandingan antara layanan GoRide Hemat dengan layanan transportasi online lainnya agar diperoleh hasil yang lebih beragam. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar serta mempertimbangkan karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan, usia, dan tujuan perjalanan untuk memperoleh hasil yang lebih spesifik. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan pada layanan transportasi online.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*. Noah Aletheia. <https://eprints.unmas.ac.id>
- Alma, B. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. <https://opaclib.inaba.ac.id>
- Arnita, S., & Sudarman. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui loyalitas pelanggan pengguna transportasi ojek online Gojek di Daerah Khusus Jakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7(4), 1658–1672.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. <https://rajagrafindo.co.id/produk/manajemen-pemasaran-dasar-konsep-dan-strategi>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Kusumadewi. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://digilib.undip.ac.id/v2/2015/08/26/partial-least-squares-konsep-teknik-dan-aplikasi-menggunakan-program-smartpls-3-0-untuk-penelitian-empiris/>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. [https://sitaka.polines.ac.id/index.php?id=41123&keywords=%2A&p=show\\_detail](https://sitaka.polines.ac.id/index.php?id=41123&keywords=%2A&p=show_detail)
- Gunawan, W. H., & Watulandi, M. (2024). Pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan ojek online Gojek (survey pada pelanggan ojek online Gojek di Kota Cirebon). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 7(1), 37–52. <https://doi.org/10.25134/ijism.v7i1.9539>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM)*



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Berbasis Varian*. PT Inkubator Penulis Indonesia. <https://library.unmer.ac.id/>
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen*. PT Intermedia Personalia Utama. <https://repository.umy.ac.id>
- Hasan, A. (2021). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. <https://opac.ampta.ac.id/index.php?id>
- Hazizah, N., Suhairi, & Ramadhani, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang. *Jurnal Ekonomi*, 30(1), 177–197. <https://doi.org/10.24912/je.v30i1.2953>
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227–261. <https://doi.org/10.1111/isj.12131>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. Pearson Education Limited. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/Kotler-Principles-of-Marketing-17th-Edition>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing (18th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson. <https://lib.ui.ac.id>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016b). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson. <https://www.pearson.com/en-gb/subject-catalog/p/marketing-management>
- Lorensia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Journal of Economics and Business*, 7(2), 816–825. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.934>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2019). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. World Scientific Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=dKJIDQAAQBAJ>
- Mittal, V., Han, K., & Frennea, C. (2023). Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial performance: what 40 years of research tells us. *Marketing Letters*, 34(2), 171–187. <https://doi.org/10.1007/s11002-023-09671-w>
- Naylor, G. S. (2024). A Half-Century of SERVQUAL: Exploring Its Impact and Future Directions in Service Quality Research. *Journal of Consumer*



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 37, 43–68. <https://jcsdcb.com/index.php/JCSDCB/article/view/1134>
- Purnama, N. I., & Aprillia, N. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Aplikasi Gojek. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(2), 203–214. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v7i2.21505>
- Sari, A., & Dwiridotjahjono, J. (2023a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Gojek di Kabupaten Lamongan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 670–679.
- Sari, A., & Dwiridotjahjono, J. (2023b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Gojek di Kabupaten Lamongan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 670–679. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3889>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. <https://lib.umpr.ac.id/opac/detail-opac?id>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. <https://lib.unm.ac.id>
- Sujarwan, A. H., & Oswari, T. (2024). The Effect of Service Quality, Price Perception, and Brand Image on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of Grab Transportation in Bekasi City. *Journal on Economics, Management and Business Technology*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/10.35335>
- Supiani, & Silitonga. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis (JAMAN)*, 5(3), 23–31. <https://doi.org/10.56127/jaman.v5i3.2547>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Andi. <https://www.kikp-pertanian.id/bbpplembang/opac/detail-opac?id=901>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality and Customer Satisfaction (5th ed.)*. Andi. <https://www.andipublisher.com/produk/detail/service-quality-dan-customer-satisfaction-edisi-5>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wahyuningsih, F., & Rojuaniah. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Aplikasi Mobile Banking Bank BSI Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(2), 16–26. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i2.114>

Yusriani, A., & Rachbini, W. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepercayaan Pengguna Ojek Online Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 19(12), 51–60. <https://doi.org/10.2324/1dvs8778>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education. <https://search.worldcat.org/title/Services-marketing-%3A-integrating-customer-focus-across-the-firm/oclc/1027110586>

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**