**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 11, Number 9, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




# ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (STUDI KASUS: PADA TRANSPORTASI GOJEK DI KOTA BANGKA BELITUNG)

**Rolas Sinaga[1], Agnita Yolanda[2]**

[12]Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

**ARTICLE INFO**

**Article history:**
Received Desember, 2025
Revised Desember, 2025
Accepted Desember, 2025
Available Desember, 2025

044969058@ecampus.ut.ac.id

*This is an open access article under the CC BY-SA license.*
*Copyright © 2025 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute*

**A B S T R A K**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online Gojek di Kota Bangka Belitung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis data menggunakan Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman dengan wawancara terhadap 20 pengguna Gojek sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pelanggan mencapai 4.35%, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kemudahan akses, kecepatan layanan, harga yang terjangkau, keramahan pengemudi, dan kondisi kendaraan. Meskipun sebagian besar responden puas, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kecepatan layanan dan keramahan driver. Penelitian ini merekomendasikan Gojek untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mendengarkan umpan balik pelanggan guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas mereka.
**Kata Kunci:** Gojek; Kepuasaan Pelanggan; Transportasi Online

***A B S T R A C T***

*This study aims to analyze customer satisfaction with Gojek's online transportation service in Bangka Belitung City. The research method used was qualitative, with data analysis using the Miles and Huberman Interactive Data Analysis Model, and interviews with 20 Gojek users as informants. The results showed an average customer satisfaction rating of 4.35%, reflecting an excellent level of satisfaction. Factors influencing customer satisfaction include ease of access, speed of service, affordable prices, driver comfort, and vehicle condition. Although most respondents were satisfied, there were several areas for improvement, particularly regarding service speed and the absence of drivers. This study recommends that Gojek continue to improve its service quality and listen to customer feedback to maintain customer satisfaction and loyalty.*
***Keywords**: Gojek; Customer Satisfaction; Online Transportation*

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan signifikan dalam teknologi dan informasi yang telah mengubah cara masyarakat dalam menggunakan transportasi, khususnya dengan munculnya layanan transportasi online. Gojek menawarkan keuntungan finansial bagi konsumen, dengan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan transportasi umum, sehingga mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan tersebut. Selain itu, kenyamanan dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh layanan ini menghilangkan kebutuhan untuk mencari transportasi fisik. Berdasarkan hasil penelitian Kurniawati (2024) menunjukan bahwa 83,5% 5 dimensi kualitas pelayanan bukti fisik bahwa responden senang menggunakan layanan transportasi ojek online Grab. Mencerminkan keberhasilan Gojek dalam memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini juga mengidentifikasi

*Corresponding author
E-mail addresses: 044969058@ecampus.ut.ac.id




sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, harga kompetitif, kemudahan penggunaan, dan kondisi kendaraan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk lebih memahami kepuasan pelanggan dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan Gojek.

Di era globalisasi ini, teknologi dan informasi sangatlah penting. Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi dan informasi dapat memberikan wawasan yang signifikan dalam setiap aspek kehidupan sehari-hari. Salah satu konsekuensi dari kemajuan teknologi dan informasi adalah kondisi transportasi online saat ini. Transportasi online menawarkan pilihan transportasi baru kepada masyarakat umum. Pelanggan mendapat keuntungan finansial karena harga mereka lebih rendah dibandingkan transportasi reguler. Karena kemampuannya beradaptasi dengan waktu dan lokasi seseorang, transportasi online membuat masyarakat lebih nyaman dan menghilangkan kebutuhan untuk menunggu atau menggunakan transportasi fisik (Resusun et al., 2019).

Saat ini, pertumbuhan bisnis sangat lambat dan mengalami metamorfosis yang signifikan. Hal ini merupakan salah satu contoh perubahan yang terjadi di bidang teknologi dan gaya hidup, serta merupakan dampak dari globalisasi yang terjadi saat ini (Nuraeni, 2021). Di era globalisasi ini, kemajuan teknologi membuat jaringan bisnis semakin kokoh, yang pada akhirnya menciptakan manajemen, atau bahkan seluruh dunia bisnis.  semakin percaya diri dalam kemampuannya mengembangkan strategi untuk melawan persaingan. Tujuan utama perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan. Misalnya, Gojek adalah perusahaan yang menyatakan komitmennya terhadap kebutuhan pelanggan serta misi dan nilai-nilainya.

Gojek adalah salah satu layanan terkait transportasi terbaru di ruang mobile commerce. Pada tahun 2011, Nadiem Makarim, CEO perusahaan, mendirikan Gojek. Salah satu keunggulan Gojek adalah hadirnya fitur-fitur pada aplikasi yang didukung oleh teknologi. Menurut Saleh dan Aminuddin (2022), Go-Ride tidak hanya menawarkan layanan penetapan harga yang jelas dan akurat; GoJek juga tidak segan-segan memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan Go-Ridenya yang berdaya saing jika dibandingkan dengan harga ojek.

Transportasi online di Bangka Belitung dimulai pada tahun 2016, dan perekrutan pengemudi atau yang disebut pengendara telah dilakukan dan diterima dengan baik oleh masyarakat umum. Pro dan kontra juga dibahas di Kehadiran Gojek di Kota Bangka Belitung, bahkan mungkin sebelum beroperasi penuh. Di sisi lain, Gojek sudah tancap gas dan kini menjadi bagian dari setiap transaksi layanan transportasi yang dilakukan dengan menggunakan teknologi aplikasi online yang sederhana, aman, nyaman, dan akomodatif bagi seluruh pelanggan. Teknologi transportasi gojek jenis ini merupakan hasil perkembangan teknologi informasi dan internet yang memberikan dampak signifikan terhadap kehidupan sosial masyarakat. Banyak jenis bisnis baru bermunculan dengan memanfaatkan teknologi data dan internet. Salah satu aspek dari bisnis ini adalah penyediaan jasa transportasi internet (Mahaputra,2023)

Dengan perkembangan yang pesat zaman membuat berbagai gebrakan baru di dunia transformasi bukan hanya satu atau dua namun ada beberapa bentuk transportasi online hal ini membuat daya Tarik konsumen hanya terletak pada kualitas dan kepuasaan layanan yang sangat perlu diperhatikan. Kualitas erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Ada beberapa cara untuk mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan dapat dilihat dari sudut pandang pelanggan. Persepsi positif terhadap suatu jasa tertentu dapat diciptakan dengan meningkatkan kualitas pekerjaannya. Kualitas produk merupakan salah satu strategi perusahaan untuk mampu bersaing di pasar. Menurut Sianipar (2019), pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang berkualitas pula. Pelayanan tersebut dikatakan berkualitas dan memuaskan jika dipatuhi atau diberikan sesuai keinginan klien, atau bahkan melampaui harapannya.

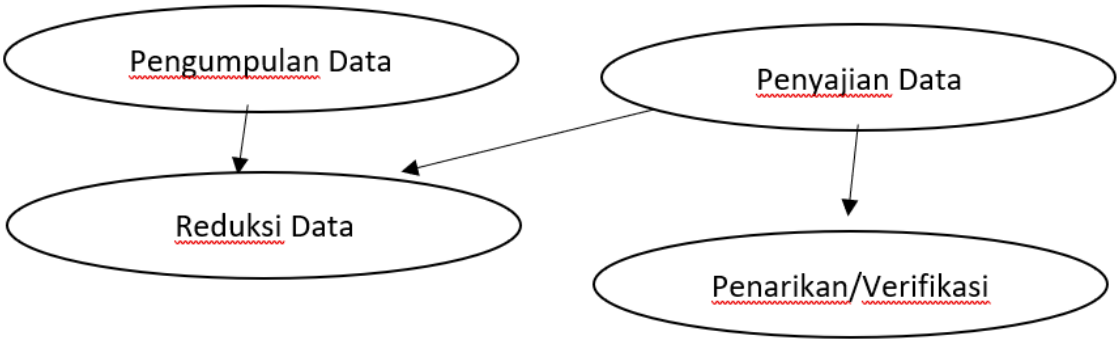
**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Ketika kebutuhan pelanggan terpenuhi, mereka menjadi gelisah. Dengan kata lain, pelanggan mengevaluasi suatu produk atau jasa berdasarkan atributnya sendiri (Nurrahmasari, 2021). Ketika kebutuhan pelanggan terpenuhi, inilah tingkat kepuasan yang mereka miliki. Kualitas pelayanan juga dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien. Menurut Hadisaputro dkk. (2019), ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan, antara lain tangibilitas, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Konsumen akan mengembangkan persepsinya terhadap kerja atau kinerja suatu alat tertentu berdasarkan penggunaannya atau alat lain dalam kategori produk yang sama (Mushaddiq, 2021).

Dari paparan diatas mengenai perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kehadiran alat transformasi yang semakin hari semakin canggih, maka peneliti tertarik mengkaji kepuasaan pelanggan terhadap layanan transportasi gojek dan factor-faktor apa saja yang menentukan kepuasaan pelanggan terhadap layanan gojek di kota Bangka Belitung.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang dijelaskan oleh Sugiyono (2018). Jenis penelitian ini digunakan untuk mengajarkan kondisi obyektif, dimana peneliti menggunakan instrumen kunci, teknik triangulasi data (gabungan), dan analisis kualitatif yang merupakan hasil interaksi peneliti dengan pengguna layanan transportasi online Grab, dengan menggunakan sampel di minimal 20 responden. Keterangan Menurut Sugiyono (2018), metode analisis data kualitatif yang digunakan adalah model Miles dan Huberman, yang dapat diilustrasikan sebagai berikut:




**Gambar 1. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman**

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasaan Pelanggan terhadap Layanan Gojek di Kota Bangka Belitung.

### Transkrip hasil wawancara dengan responden

Hasil wawancara mengenai pengalaman penggunaan layanan Gojek menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden. Mereka mengaku bahwa sekitar 90% waktu, layanan yang diterima selalu tepat waktu, menjadi faktor penting terutama saat harus tiba di tempat kerja sesuai jadwal. Dibandingkan dengan layanan transportasi lain, Gojek dinilai lebih konsisten dalam hal ketepatan waktu, yang meningkatkan kepercayaan responden terhadap layanan tersebut. Selain memuji ketepatan waktu, responden juga mengapresiasi keramahan pengemudi yang selalu menyapa dan bertanya tentang tujuan perjalanan. Hal ini membuat mereka merasa dihargai dan

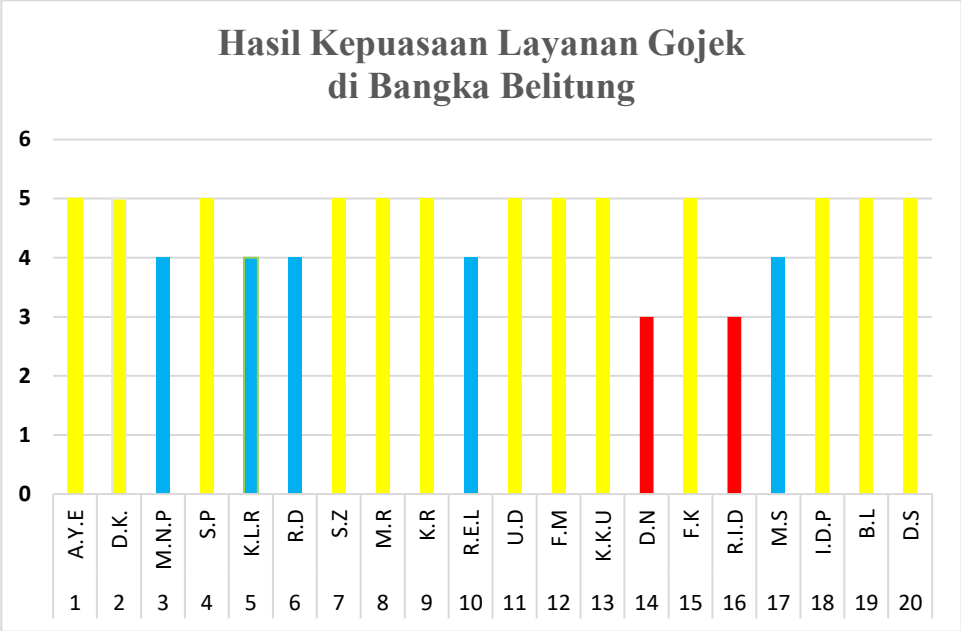
*Corresponding author
E-mail addresses: 044969058@ecampus.ut.ac.id

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 11 No 9, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

nyaman berinteraksi. Keramahan pengemudi secara signifikan mempengaruhi keputusan responden untuk menggunakan Gojek kembali. Dari segi harga, responden merasa bahwa biaya layanan Gojek sangat terjangkau dan sebanding dengan kualitas layanan yang diterima. Secara keseluruhan, pengalaman menggunakan Gojek sangat memuaskan, sehingga responden tidak ragu untuk merekomendasikannya kepada orang lain, menganggapnya sebagai pilihan terbaik untuk transportasi di kota ini.

**Kepuasaan Pelanggan pada Layanan Transportasi Gojek di Kota Bangka Belitung**

**Grafik1. Hasil Kepuasaan Layanan Gojek Di Bangka Belitung**




Berdasarkan hasil paparan grafik diatas angka 1-20 merupakan jumlah data penelitian dan inisial huruf merupakan nama responden, penelitian ini menggunakan survei dengan skala penilaian dari 1 hingga 5, di mana 1 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat rendah dan 5 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pelanggan mencapai 4.35, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat baik di antara pelanggan Gojek di daerah tersebut.

Dari data yang dikumpulkan dari paparan grafik, terlihat bahwa banyak responden memberikan penilaian maksimal (5) terhadap layanan Gojek, yang menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan pengalaman menggunakan layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa Gojek berhasil memenuhi harapan sebagian besar pelanggan, baik dari segi kenyamanan, kecepatan, maupun kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, responden memberikan skor 4, menunjukkan kepuasan yang tinggi meskipun tidak maksimal. Hanya dua orang responden yang memberikan skor di bawah 4, yaitu memberikan skor 3, yang menandakan adanya beberapa area yang mungkin perlu perbaikan.

Rentang kepuasan yang diperoleh dari penelitian ini adalah 2, dengan nilai maksimum 5 dan nilai minimum 3. Rentang ini menunjukkan adanya variasi dalam tingkat kepuasan di antara pelanggan, meskipun sebagian besar memberikan penilaian positif. Hal ini penting untuk dicatat, karena variasi dalam kepuasan dapat mengindikasikan berbagai pengalaman yang dialami oleh pelanggan, baik yang positif maupun negatif.

Dari hasil analisis, beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan termasuk kecepatan layanan, kehandalan pengemudi, serta kualitas interaksi antara pelanggan dan pengemudi. Pelanggan yang memberikan skor tinggi kemungkinan besar merasakan manfaat

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




dari layanan yang cepat dan ramah, sementara mereka yang memberikan skor lebih rendah mungkin mengalami masalah seperti keterlambatan atau kurangnya responsif dari pengemudi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan transportasi Gojek di Kota Bangka Belitung umumnya diterima dengan baik oleh pelanggan. Rata-rata kepuasan yang tinggi mencerminkan kualitas layanan yang memadai dan kepuasan pelanggan yang baik. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam menangani keluhan dari pelanggan yang memberikan skor lebih rendah. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, Gojek disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, mendengarkan umpan balik dari pelanggan, dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk memastikan bahwa semua pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan masukan dari seorang informan yang pernah menggunakan layanan transportasi online Gojek, berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan pengguna untuk menggunakan layanan transportasi online Gojek di Bangka Belitung:

1. Kemudahan akses Internet untuk transportasi Gojek kini mengalami pertumbuhan yang signifikan, hal ini disebabkan oleh berbagai inovasi transportasi online serta layanan lainnya yang telah diterapkan dalam aplikasi. Hal ini memudahkan konsumen dalam mendapatkan kebutuhan sehari-hari, namun kami belum mampu mengatasi dampak negatif lain yang timbul dari beroperasinya layanan tersebut, seperti menurunnya kondisi udara polusi akibat cepatnya penyelesaian kendaraan secara online penggunaan gojek dan kemacetan yang diakibatkannya (Utari & Amanda, 2021). Sebagai contoh, temuan penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang dilihat masyarakat, antara lain: Aplikasi Gojek sering bermasalah pada jam-jam tertentu, dan biasanya ada lebih dari satu pengemudi yang menggunakan layanan tersebut pada waktu tertentu. Hal ini dapat dibuktikan melalui wawancara hasil penelitian.
2. Kecepatan Layanan

   Kecepatan layanan terlalu lama mengambil pesanan akan menjadi kurang memuaskan dan mungkin terjadi jika pengguna memutuskan untuk tidak menggunakan layanan transportasi online Gojek di kemudian hari. Kecepatan layanan yang diberikan kepada pengguna juga dapat mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan penelitian, terdapat beberapa driver Gojek yang sangat baik dalam menangani pesanan; meskipun demikian, biaya sopir akan mahal. Hasil wawancara penelitian dapat digunakan untuk menunjukkan hal ini.
3. Harga yang terjangkau

   Mahalnya harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online yang ditawarkan Gojek; Harga yang ditawarkan oleh penyedia layanan transportasi online Gojek ini sangat kompetitif dan sejalan dengan harga yang jauh lebih murah dibandingkan layanan lainnya(Sudiantini et al., 2023). Manajer Pengembangan Gojek Indonesia, menyatakan harga yang berlaku saat ini merupakan harga promosi; bisnis hanya dapat memberikan komisi 10% untuk mendorong pelanggan. Menurut Pradopo dan Adhiansyah (2019), upaya Gojek dicontohkan dengan memberikan bantuan kepada pelanggan dan entitas kesusahan lainnya. Berdasarkan analisis harga, perusahaan transportasi internet Gojek menawarkan harga yang lebih kompetitif dibandingkan perusahaan sendiri. Hasil wawancara penelitian dapat digunakan untuk menunjukkan hal ini.
4. Keramahan driver

   Petugas saat eksekusi pesanan juga mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online Gojek; pengguna yang menerima dukungan emosional dari pengemudi dalam hal ini akan menjadi pelanggan sepanjang masa, dan pengguna yang menerima bantuan dalam perjalanan pelanggan akan menjadi lebih menghargai layanan yang diberikan.

*Corresponding author
E-mail addresses: 044969058@ecampus.ut.ac.id




Berdasarkan temuan penelitian, ada beberapa driver Gojek yang kurang bisa diandalkan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Hasil wawancara penelitian dapat digunakan untuk menunjukkan hal ini.

5. Kondisi kenderaan

   Kondisi kenderaan juga mempengaruhi cara masyarakat menggunakan layanan transportasi online Gojek. Misalnya, jika pengguna sedang melakukan pemesanan, mereka akan sangat tidak sabar. Pengguna akan menggunakan kenderaan dengan aman untuk memastikan bahwa pesanan selesai dengan cepat. Berdasarkan temuan penelitian, masih terdapat beberapa pengemudi yang menggunakan kondisi kenderaan kurang ideal. Hasil wawancara penelitian dapat digunakan untuk menunjukkan hal ini.

## 4. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi online Gojek di Kota Bangka Belitung sangat tinggi dengan rata-rata kepuasan sebesar 4,35%. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah kenyamanan pengemudi, harga yang berfluktuasi, kondisi kendaraan, dan ketepatan waktu. Meskipun jumlah respondennya besar, ada beberapa hal yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan layanan dan kemudahan penggunaan. Berdasarkan penelitian, Gojek harus selalu meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan guna memperkuat loyalitas dan kepuasan mereka.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

Hadisaputro, E. L., Wandi, E., & Hermawansyah, A. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Roda Dua Dengan Kerangka Kerja Pieces. In SENSITif: *Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 925-930

Mahaputra, R.M. (2023) Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek indonesia). *Jurnal Siber Transformasi dan Logistik*. 1. (1) 29-37.

Mushaddiq, M. (2021). Analisis Model Tarikan Perjalanan Menu Pusat Perbelanjaan Modern Di Kota Parepare (Studi Kasus: Sejahtera). *Jurnal Karajata Engineering*, 1(2), 88-93.

Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. *Ekonimi dan Bisnis*, Vol.8(1), Hal 94 – 100.

Nurrahmasari, N. (2021). Analisis Model Tarikan Pengunjung Hilal Point Kota Parepare. *Jurnal Karajata Engineering*, 1(2), 128-135

Pradopo, L. R., & Adhiansyah, R. M. (2019). Analis Strategi Kualitas Pelayanan untuk Peningkatan Rasa Kepuasan Konsumen pada PT Gojek (Studi Kasus Pelayanan Go Food). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research,* 3(3), 27–32

Resusun, A. R., Tumbel, A. L., & Mandagie, Y. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi,* 7(4), 6030-6036.

**Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial**
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:




Saleh, a & Aminuddin, H.A.M. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Go- Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pengguna Layanan Jasa Go-Ride di Kota Makassar. *YUME : Journal of Management*. 5 (1) .188 – 193

Sianipar, G. J. . (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan ). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB*), 19(2), 1–14.

Sudiantini, D., Ananda, S., Devianti, F. F., Munthe, A. K., & Prasetyo, A. I. (2023). Teknik Pemasaran Gojek Dalam Menghadapi Kompetitor Online. *MUSYTARI: Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, *1*(9).

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Utari, D., & Amanda, N. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi),* 6(2), 121–127.

*Corresponding author
E-mail addresses: 044969058@ecampus.ut.ac.id