

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN OJEK ONLINE DI KAWASAN WISATA KUTA

IB Wirahaji, PA Suthanaya, DMP Wedagama, AAG Agung Yana
Program Studi Doktor Ilmu Teknik, Fakultas Teknik, Universitas Udayana
Email: wirahaji@unhi.ac.id

ABSTRAK: Transportasi berbasis aplikasi sangat diminati oleh masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan moda transportasi. Beberapa kelebihan ditawarkan oleh sistem transportasi *online*, sehingga banyak pengguna beralih dari transportasi konvensional ke transportasi *online*. Ojek *online* merupakan salah satu jenis transportasi *online* yang sangat populer. Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Kuta, Badung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh aspek pengemudi, aspek kendaraan, aspek waktu, aspek biaya, dan aspek aplikasi terhadap aspek kepuasan pengguna. Metode pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 250 responden di Kecamatan Kuta yang menjadi pengguna ojek *online*. Kuesioner berisi sejumlah pernyataan yang meminta persepsi responden dengan menggunakan skala Likert. Hasil analisis menunjukkan responden didominasi oleh laki-laki, usia 31-60 tahun, tingkat pendidikan SMA, dan pekerjaan karyawan swasta. Aspek Pengemudi, Aspek Waktu, dan Aspek Aplikasi berpengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan Pengguna. Aspek Pengemudi diukur dengan indikator Ramah dan Sopan, dan Menguasai Medan/rute. Aspek Waktu diukur dengan Waktu Tunggu dan Waktu Tempuh. Aspek Aplikasi diukur dengan indikator Mudah Dioperasikan dan Mudah Mencari Alamat Tujuan. Aspek Kepuasan Pengguna diukur dengan Memberi Rekomendasi dan Merasakan Efisiensi.

Kata Kunci: Ojek Online, Kepuasan Pengguna, SEM AMOS.

ABSTRACT: Based transportation is in great demand by the community and this is a form of social change that is desired by an application of convenience in the use of transportation modes. Several advantages are offered by the online transportation system, thus so many users switch from conventional transportation to online transportation. Online motorcycle taxis are one of the most popular types of online transportation. This research took place in Kuta District, Badung. The purpose of this study is to analyze the influence of the driver aspect, time aspect, cost aspect, and application aspect on the aspect of user satisfaction. The primary data collection method was through the distribution of questionnaires to 250 respondents in Kuta District who were users of online motorcycle taxis. The questionnaire contains a number of statements asking respondents' perceptions using a Likert scale. The results of the analysis show that the respondents are dominated by men, aged 31-60 years, high school education level, and the occupation of private employees. Driver Aspect, Time Aspect, and Aspect have a significant effect on the User Aspect. The Driver Aspect is measured by indicators of Rama and Polite, and Mastering the Terrain/route. Time Aspect Measured by Waiting Time and Travel Time. Aspects of Application Size with indicators Easy to Operate and Easy to Find Destination Address. User Aspects Measured by Recommending and Feeling Efficiency.

Keywords: Online Ojek, User Satisfaction, SEM AMOS.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin canggih berdampak pada adanya keinginan pengguna mendapatkan jasa transportasi secara cepat dan mudah. Semua yang dibutuhkan dapat dengan mudah diperoleh melalui teknologi komunikasi *cyber* atau internet dengan adanya aplikasi *online* yang mempermudah konsumen melakukan transaksi. Perubahan model transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis aplikasi sangat diminati oleh masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan moda transportasi (Agustin dan Khuzaini, 2017). Pemerintah telah mengeluarkan peraturan terhadap angkutan umum yang menggunakan aplikasi melalui Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Berkat perkembangan teknologi pelacakan, terutama *Global Positioning System* (GPS), layanan transportasi menggunakan aplikasi pemesanan *online* menjadi lebih mudah dan lebih populer (Loan and Hung, 2018). Beberapa perusahaan besar seperti Go-jek, Grab, dan Uber bersaing untuk memulai aplikasi berbasis *online*. Transportasi *online* menjadi solusi bagi masyarakat umum yang mengandalkan jasa transportasi jarak dekat. Ada beberapa kelebihan sistem transportasi *online*, sehingga begitu banyak orang beralih dari kebiasaan transportasi konvensional ke transportasi *online* (Sany, et.al, 2019). Ojek *online* merupakan salah satu jenis transportasi *online* yang sangat populer di masyarakat. Persaingan jasa ojek *online* menuntut perusahaan memberi kepuasan kepada pengguna yang tergantung pada kualitas pengemudi (*driver*), kondisi kendaraan yang digunakan, efisiensi waktu pelayanan, tarif yang diberlakukan, dan kemudahan aplikasi.

Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Kawasan wisata Kuta kian hari makin berkembang ditandai dengan semakin banyaknya pembangunan infrastruktur untuk mengakomodasi kunjungan wisatawan

mancanegara dan domestik yang jumlahnya semakin meningkat. Seiring peningkatan kunjungan wisatawan, kebutuhan akan penyediaan akomodasi dan fasilitas pendukung pariwisata mengalami peningkatan. Penyediaan akomodasi seperti hotel, villa, losmen, bungalow, *cottage*, *homestay*; serta fasilitas pendukung pariwisata lainnya seperti restoran, *cafe*, *souvenir shop*, dan lain-lain tumbuh dan berkembang dengan cepat (Tunjungsari, et.al, 2017; Mariska, 2016).

Perkembangan pariwisata di Kuta yang awalnya sebuah desa nelayan menjadi kawasan wisata yang padat dengan industri pariwisata dan padat penduduk akibat arus migrasi warga pendatang untuk mendapatkan pekerjaan. Peningkatan penggunaan lahan industri pariwisata, permukiman penduduk dan arus kunjungan wisatawan ini menyebabkan permintaan perjalanan meningkat. Arus lalu lintas penduduk lokal dan pendatang bercampur dengan arus wisatawan memadati ruas-ruas jalan di Kecamatan Kuta. Mereka sangat bergantung pada sarana dan prasarana transportasi dalam pemenuhan mobilitasnya. Masyarakat Kuta kini telah dan dapat terhubung dengan internet sepanjang waktu serta perangkat digital juga terkoneksi hampir di semua lokasi. *Smartphone* dan *tablet computers* dapat dengan mudah dibawa sepanjang waktu. Teknologi digital ini juga dimanfaatkan untuk menunjang moda transportasi. *Smartphone* sebagai sebuah perangkat kini dijadikan sebagai media pemesanan ojek *online*, yang sudah dapat diakses melalui teknologi aplikasi android yang tersedia di *smartphone*.

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna ojek *online* yang dipengaruhi berbagai aspek, yaitu: aspek pengemudi, aspek kendaraan, aspek waktu, aspek biaya, dan aspek aplikasi. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah dengan survei kepuasan pengguna.

TEORI DAN METODE

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas

responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu (Giesel and Cote, 2000). Pengguna akhir dan pelanggan yang puas dapat menjadi sumber pemasaran yang efektif bagi perusahaan, salah satunya dengan merekomendasikan layanan kepada pihak lainnya. Oleh karena itu, pengguna akhir yang merasa puas dapat meningkatkan jumlah pelanggan (Mangifera and Isa, 2017).

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 400 eksemplar. Respondennya adalah masyarakat pengguna transportasi *online*, yang berdomisili, bekerja atau yang memiliki usaha di Kecamatan Kuta. Kecamatan Kuta terdiri dari 5 kelurahan, yaitu Kelurahan Seminyak, Legian, Kuta, Tuban, dan Kedonganan. Penentuan data sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 250 responden.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk Skala Likert yang menanyakan responden atas setiap item pernyataan dengan gradasi: Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1; Tidak Setuju (TS) skor 2; Agak Setuju (AS) skor 3; Setuju (S) skor 4; dan Sangat Setuju (SS) skor 5.

Form kuesioner memuat lima variabel eksogen dan satu variabel endogen. Variabel eksogen,

yaitu Aspek Pengemudi (X_1), Aspek Kendaraan (X_2), Aspek Waktu (X_3), Aspek Biaya (X_4), Aspek Aplikasi (X_5) dan variabel endogen, yaitu Aspek Kepuasan (Y). Tabel 1 menunjukkan variabel laten dan indikator-indikatornya.

Analisis Data Awal

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner, terlebih dahulu disebarkan kuesioner sebagai uji coba kepada responden sebanyak 30 orang, sebelum dilakukan pengumpulan data secara keseluruhan. Sebanyak 30 kuesioner dianalisis untuk mengetahui nilai *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen dapat dinyatakan valid bila nilai *Corrected Item-Total Correlation* $\geq 0,3$, dan dapat dinyatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,7$. Tabel 2 menunjukkan nilai validitas dan reliabilitas telah memenuhi persyaratan.

Dari 250 responden, didominasi oleh laki-laki 74%, kelompok usia 31-60 tahun 51%, pendidikan SMA 60%, dan karyawan swasta 42%. Selanjutnya dari 250 kuesioner yang telah terisi dihitung nilai tengah (*mean*) dan standar deviasinya. Nilai *mean* adalah indikator statistik digunakan untuk mengukur rata-rata sebuah data. Standar deviasi untuk menentukan sebaran data pada sampel dan untuk mengetahui kedekatan data tersebut dengan nilai *mean*.

Tabel 1 Variabel laten dan indikatornya

Aspek Pengemudi (X_1)	Aspek Kendaraan (X_2)	Aspek Waktu (X_3)
Ramah dan sopan ($X_{1.1}$)	Motor kondisi baru ($X_{2.1}$)	Waktu tunggu tidak lama ($X_{3.1}$)
Menguasai Medan/rute ($X_{1.2}$)	Motor bersih, rapi ($X_{2.2}$)	Waktu tempuh tidak lama ($X_{3.2}$)
Memberikan Kenyamanan ($X_{1.3}$)	Memberi kenyamanan ($X_{2.3}$)	Waktu dapat diprediksi ($X_{3.3}$)
Tahu jalan alternatif ($X_{1.4}$)	Tempat barang cukup ($X_{2.4}$)	
Patuh pada aturan lalin ($X_{1.5}$)		
Aspek Biaya (X_4)	Aspek Aplikasi (X_5)	Aspek Kepuasan (Y)
Tarif terjangkau ($X_{4.1}$)	Mudah diakses masyarakat ($X_{5.1}$)	Kembali membeli produk (Y_1)
Tarif sebanding jarak ($X_{4.2}$)	Mudah dioperasikan ($X_{5.2}$)	Memberi rekomendasi (Y_2)
Biaya perjalanan murah ($X_{4.3}$)	Mudah mencari alamat tujuan	Merasakan harapan terpenuhi (Y_3)
Kenaikan tarif masih wajar ($X_{4.4}$)	($X_{5.3}$)	Merasakan efisiensi (Y_4)
		Merasakan praktis, simpel (Y_5)

Tabel 2 Uji validitas dan reliabilitas

Indikator	Corrected Item -Total Correlation	Cronbach's Alpha	Indikator	Corrected Item -Total Correlation	Cronbach's Alpha
X _{1.1}	.910	.788	X _{4.1}	.951	.785
X _{1.2}	.910	.791	X _{4.2}	.895	.800
X _{1.3}	.811	.807	X _{4.3}	.913	.807
X _{1.4}	.933	.784	X _{4.4}	.851	.822
X _{1.5}	.897	.786	X _{5.1}	.921	.807
X _{2.1}	.930	.797	X _{5.2}	.888	.844
X _{2.2}	.908	.805	X _{5.3}	.912	.825
X _{2.3}	.875	.808	Y ₁	.875	.796
X _{2.4}	.903	.809	Y ₂	.889	.794
X _{3.1}	.926	.820	Y ₃	.906	.780
X _{3.2}	.912	.821	Y ₄	.881	.786
X _{3.3}	.888	.839	Y ₅	.869	.794

Tabel 3a dan 3b menunjukkan persepsi masyarakat terhadap 250 kuesioner yang disebar di Kecamatan Kuta. Diperoleh nilai mean X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan Y masing-masing sebesar 3,25; 3,18; 3,09; 3,27; 3,23 dan 3,70, serta nilai standar deviasi masing-masing sebesar 0,97; 0,95; 1,03; 0,97; 0,97 dan 0,78. Langkah selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas variabel indikator dengan *confirmatory factor analysis* (CFA). Validitas dihitung berdasarkan *construct validity* dengan nilai *loading factor* (λ) dan reliabilitas dihitung berdasarkan nilai *construct reliability* (CR). Perhitungan nilai CR dapat dilihat pada Persamaan 1.

$$CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum (1 - \lambda^2)} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

- CR : *construct reliability*
- λ : *loading factor*

Tabel 4 menunjukkan nilai validitas dan reliabilitas. Indikator dinyatakan valid apabila nilai $p \leq \alpha=0,05$ dan *loading factor* (λ) $\geq 0,7$, serta dinyatakan reliabel apabila nilai CR $\geq 0,7$ (Hair, et.al, 2010).

Tabel 3a Nilai Mean dan Standar Deviasi

Indikator	Persepsi					Mean	Std Dev
	1	2	3	4	5		
X _{1.1}	20	44	83	83	20	3,16	1,00
X _{1.2}	9	44	97	87	13	3,20	0,89
X _{1.3}	23	55	81	67	24	3,06	1,08
X _{1.4}	17	43	71	73	46	3,35	0,99
X _{1.5}	11	35	74	79	51	3,50	0,90
Rata-rata						3,25	0,97
X _{2.1}	20	47	89	69	25	3,11	1,03
X _{2.2}	12	49	77	80	32	3,28	0,95
X _{2.3}	14	63	78	72	23	3,11	1,02
X _{2.4}	13	52	76	85	24	3,22	0,99
Rata-rata						3,18	0,95
X _{3.1}	21	51	77	67	34	3,17	1,05
X _{3.2}	14	54	78	76	18	3,13	0,97
X _{3.3}	23	56	92	64	15	2,97	1,08
Rata-rata						3,09	1,03

Tabel 3b Nilai Mean dan Standar Deviasi

Indikator	Persepsi					Mean	Std Dev
	1	2	3	4	5		
X _{4.1}	18	44	63	85	40	3,34	0,99
X _{4.2}	9	45	77	84	35	3,36	0,90
X _{4.3}	20	53	70	69	38	3,21	1,05
X _{4.4}	13	45	92	91	9	3,15	0,93
Rata-rata						3,27	0,97
X _{5.1}	17	50	72	74	37	3,26	1,01
X _{5.2}	9	41	86	85	29	3,34	0,88
X _{5.3}	15	60	86	64	25	3,10	1,03
Rata-rata						3,23	0,97
Y ₁	0	34	60	102	54	3,70	0,74
Y ₂	0	30	73	82	65	3,73	0,76
Y ₃	2	44	48	105	51	3,64	0,80
Y ₄	4	30	63	80	73	3,76	0,81
Y ₅	5	29	73	80	63	3,67	0,81
Rata-rata						3,70	0,78

Tabel 4 Nilai *loading factor* (λ) dan *construct reliability* (CR)

Indikator	p	λ	CR	Indikator	p	λ	CR
X _{1.1}	0,000	0,923	0,954	X _{4.1}	0,000	0,950	0,948
X _{1.2}	0,000	0,816		X _{4.2}	0,000	0,875	
X _{1.3}	0,000	0,926		X _{4.3}	0,000	0,924	
X _{1.4}	0,000	0,945		X _{4.4}	0,000	0,869	
X _{1.5}	0,000	0,876		X _{5.1}	0,000	0,961	
X _{2.1}	0,000	0,924	X _{5.2}	0,000	0,875		
X _{2.2}	0,000	0,904	X _{5.3}	0,000	0,900		
X _{2.3}	0,000	0,929	0,949	Y ₁	0,000	0,892	0,953
X _{2.4}	0,000	0,869		Y ₂	0,000	0,890	
X _{3.1}	0,000	0,963		Y ₃	0,000	0,929	
X _{3.2}	0,000	0,896		Y ₄	0,000	0,872	
X _{3.3}	0,000	0,935		Y ₅	0,000	0,899	

Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini diuji pengaruh lima variabel laten eksogen terhadap satu variabel laten endogen, yaitu:

- H1: Aspek Pengemudi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y)
- H2: Variabel Aspek Kendaraan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y)
- H3: Aspek Waktu (X3) berpengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y)
- H4: Aspek Biaya (X4) berpengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y)
- H5: Aspek Aplikasi (X5) berpengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diagram Kepuasan Pengguna

Diagram Kepuasan Pengguna Ojek *Online* di kawasan wisata Kuta diperoleh dengan menggunakan metode *modification indices*, yaitu dengan mereduksi indikator yang memiliki nilai MI terbesar dan terbanyak yang muncul dalam tabel *modification indices* serta mengkovariankan sesama indikator, hingga memenuhi semua parameter *Goodness of Fit*. Hasil akhir modifikasi seperti ditunjukkan pada Gambar 1.

Uji Normalitas dan Outlier Data

Pengujian normalitas ditekankan pada data multivariat yang dapat dilihat dari nilai *critical ratio* (cr) multivariat yang berada diantara ($-2,58 \leq CR \leq 2,58$) pada tingkat signifikansi 0,01. Pada penelitian ini nilai *critical ratio*

multivariat diperoleh 2,553 masih berada dalam rentang tersebut.

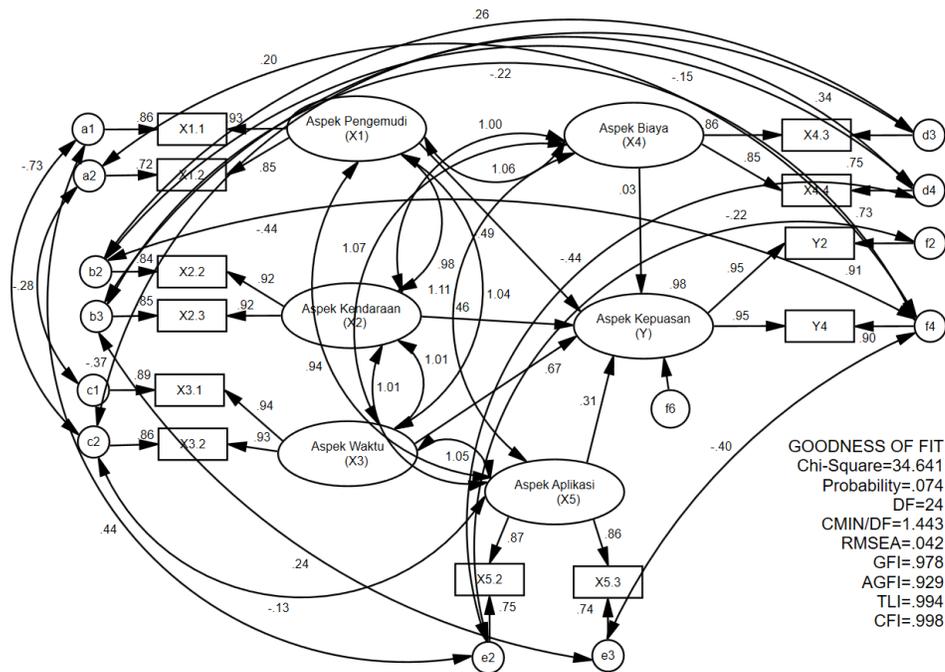
Hasil uji outlier pada penelitian ini dapat dilihat pada nilai *Mahalanobis distance* atau *Mahalanobis d-squared*, dimana tidak terdapat data memiliki nilai $0,000 < 0,001$. Sehingga dapat dinyatakan dalam penelitian ini tidak terdapat data yang mengandung outlier.

Reduksi Variabel Indikator

Berdasarkan Gambar 1 hasil *modification indices* semua variabel laten hanya memiliki dua variabel indikator. Tabel 5 menunjukkan variabel indikator dengan nilai faktor loadingnya yang dipakai untuk mengukur variabel laten.

Parameter *Goodness of Fit Models*

Dalam penelitian ini diuji delapan parameter *goodness of fit*. Uji *Chi-Square* adalah uji statistik untuk menilai besarnya perbedaan antara sampel dan matriks kovarian (Hu and Bentler, 1999). Nilai *Chi-square* kecil dan tidak signifikan diharapkan agar hipotesis nol (H_0) diterima. Model fit yang baik akan memberikan hasil yang tidak signifikan pada ambang nilai 0,05. Pada penelitian ini nilai *degree of freedom* (DF) = 24 dan tingkat signifikansi 0,05, diperoleh *Chi-square* tabel sebesar 36,415 > *Chi-square* hitung 34,641, berarti model memenuhi.



Gambar 1 Diagram Model Kepuasan Pengguna Ojek Online di Kawasan Wisata Kuta

Tabel 5 Variabel laten dan indikatornya setelah *modification indices*

No	Variabel Laten	Indikator	Faktor Loading
1	Aspek Pengemudi (X ₁)	Ramah dan sopan (X _{1.1})	0,93
		Menguasai medan/rute (X _{1.2})	0,85
2	Aspek Kendaraan (X ₂)	Motor bersih, rapi (X _{2.2})	0,92
		Memberi kenyamanan (X _{2.3})	0,92
3	Aspek Waktu (X ₃)	Waktu tunggu tidak lama (X _{3.1})	0,94
		Waktu tempuh tidak lama (X _{3.2})	0,93
4	Aspek Biaya (X ₄)	Biaya perjalanan relatif murah (X _{4.3})	0,86
		Kenaikan tarif masih wajar (X _{4.4})	0,85
5	Aspek Aplikasi (X ₅)	Mudah dioperasikan (X _{5.2})	0,87
		Mudah mencari alamat tujuan (X _{5.3})	0,86
6	Aspek Kepuasan (Y)	Memberi rekomendasi (Y ₂)	0,95
		Merasakan efisiensi (Y ₄)	0,95

Model fit yang baik akan memberikan hasil yang tidak signifikan pada ambang nilai 0,05 (Barrett, 2007). Nilai *Probability level* dalam penelitian ini mencapai $0.074 \geq 0,05$ model memenuhi. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa antara matrik kovarians sampel dan matrik kovarians populasi tidak ada perbedaan yang signifikan.

Nilai CMIN/DF diperoleh sebesar $1,443 \leq 2,000$, sehingga memenuhi. CMIN/DF adalah salah satu indikator untuk mengukur tingkat fitnya sebuah model. CMIN/DF tidak lain adalah nilai Chi-square dibagi nilai DF-nya. Nilai CMIN/DF yang kurang dari 2,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Ferdinand, 2006).

Nilai RMSEA merupakan salah satu indeks yang informatif dalam SEM. Nilai ini menginformasikan seberapa baik model, yang secara optimal estimasi parameter yang dipilih akan sesuai dengan populasi kovarians (Hooper, *et.al*, 2008). Nilai RMSEA $\leq 0,05$ menandakan *close fit*, sedangkan $0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$ mengindikasikan model *fit* (Brown and Cudeck, 1993). Pada penelitian ini nilai RMSEA diperoleh $0,042 \leq 0,05$, yang berarti *close fit*.

GFI adalah sebuah ukuran non-statistikal yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Apabila loading factor dan ukuran sampel rendah, maka *cut-off* $\geq 0,95$ lebih tepat (Shevlin and Miles, 1998). Nilai GFI dalam penelitian ini sebesar $0,978 \geq 0,90$ (*very good*). Nilai yang tinggi dalam indeks menunjukkan suatu model dikatakan *very good* jika nilai GFI-nya lebih dari atau sama dengan 0,90.

Indeks AGFI merupakan fit indeks di-adjust terhadap *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model. Nilai AGFI dalam penelitian ini diperoleh sebesar $0,929 \geq 0,90$, yang menunjukkan *good overall model fit*. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90.

TLI menilai model dengan membandingkan nilai χ^2 dari model dengan χ^2 dari model nol. Nilai untuk rentang statistik ini antara 0 – 1. Saran yang lebih baru menyatakan bahwa kriteria *cut-off* seharusnya menjadi $TLI \geq 0,95$ (Hu and Bentler, 1999). Nilai TLI dalam penelitian ini sebesar $0,994 \geq 0,950$. Nilai yang sangat mendekati 1 atau lebih dari 0,95 menunjukkan *a very good*.

Nilai CFI pada penelitian ini sebesar $0,998 \geq 0,950$. Besaran indeks ini adalah pada rentang nilai 0 (*poor fit*) sampai 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang lebih besar atau sama dengan 0,95 mengidentifikasikan tingkat fit yang paling tinggi, *a very good fit* (Weston and Gore, 2006). Tabel 6 menunjukkan output SEM AMOS dimana nilai estimasi memenuhi persyaratan nilai batas *Goodness of Fit*.

Selanjutnya dapat ditentukan variabel eksogen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen Kepuasan Pengguna (Y). Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa Aspek Pengemudi (X_1), Aspek Waktu (X_3) dan Aspek Aplikasi (X_5) berpengaruh signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas masing-masing 0,002; 0,002; dan $0,039 \leq 0,05$. Dari Tabel 7 diperoleh model dengan persamaan $Y=0,493X_1+0,670X_3+0,313X_5$.

Tabel 6 Nilai Estmasi dan nilai batas parameter Goodness of Fit

Goodness of Fit								
	Chi-square (X ²)	Prob (p)	CMIN/DF (X ² /DF)	RMSEA	GFI	AGFI	TLI	CFI
Estimasi	34,641	0,074	1,443	0,042	0,978	0,929	0,994	0,998
Nilai batas	$\leq 36,415$	$\geq 0,050$	$\leq 2,000$	$\leq 0,08$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\geq 0,95$	$\geq 0,95$

Tabel 7 Signifikansi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

No	Variabel Laten	Koef.	CR	Prob	Sign
1	Aspek Pengemudi (X_1) → Aspek Kepuasan (Y)	0,493	3,144	0,002	Signifikan
2	Aspek Kendaraan (X_2) → Aspek Kepuasan (Y)	0,455	1,454	0,146	Tidak Signifikan
3	Aspek Waktu (X_3) → Aspek Kepuasan (Y)	0,670	3,051	0,002	Signifikan
4	Aspek Biaya (X_4) → Aspek Kepuasan (Y)	0,028	0,173	0,863	Tidak Signifikan
5	Aspek Aplikasi (X_5) → Aspek Kepuasan (Y)	0,313	2,060	0,039	Signifikan

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki, kelompok usia 31-60 tahun, tingkat pendidikan SMA, dan sebagai karyawan swasta.
2. Aspek Pengemudi (X_1) sebagai garda terdepan dalam pelayanan dengan indikator Ramah dan Sopan ($X_{1.1}$) dan Menguasai Medan/rute ($X_{1.2}$) memiliki pengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y).
3. Aspek Waktu (X_3), dengan Indikator Waktu Tunggu ($X_{3.1}$) dan Waktu Tempuh ($X_{3.2}$) memiliki pengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y).
4. Aspek Aplikasi (X_5) dengan indikator Mudah Dioperasikan ($X_{5.2}$) dan Mudah Mencari Alamat Tujuan ($X_{5.3}$) memiliki pengaruh signifikan terhadap Aspek Kepuasan (Y).
5. Aspek Kepuasan Pengguna (Y) dalam penelitian ini bisa diukur dengan indikator Memberi Rekomendasi (Y_2) dan Merasakan Efisiensi (Y_4).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A., Khuzaini. 2017. Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(9), 1-18.
- Barrett, P. 2007. Structural equation modelling: Adjudging model fit. *Personality and Individual Differences*, 42(5), 815–824.
- Brown, M. W., Cudeck, R. 1993. Alternative Ways of Assessing Model Fit. In: K. A. BOLLEN, J. S. L. (ed.) *Testing Structural Equation Models*. Newbury Park, CA: Sage.
- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Semarang, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giesel, F., Cote 2000. *Academy of Marketing Science Review*. Defining Consumer Satisfaction.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. 2010. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. New Jersey, Pearson Education, Inc.
- Hooper, D., Coughlan, J., Mullen, M. 2008. *Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit*. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Hu, L., Bentler, P. 1999. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*.
- Loan, N., Hung, N. 2018. Factors affecting satisfaction and reuse intention of customers using online motorbike service. *Ho Chi Minh City Open University Journal of Science*, 8(3), 30-46.
- Mangifera, L., Isa, M. *Komitmen dan Kinerja Driver Ojek Online di Kota Surakarta*. Seminar Nasional Riset Manajemen & Bisnis, 2017 Surakarta. Prodi Manajemen Universitas Muhamma-diyah Surakarta.
- Mariska, T. 2016. Delapan Jenis Akomodasi yang Biasanya Digunakan Ketika Liburan. Retrieved: September, 15, 2022, from: <https://www.pegipegi.com/travel/8-jenis-akomodasi>.
- Menteri Perhubungan. 2016. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak Dalam Trayek.
- Sanny, L., Larasathy, K., Claudia, R., Widarman, B. 2019. The Customer Satisfaction of Online Transportation in Indonesia. 1st International Conference on Advance and Scientific Innovation (ICASI). IOP.
- Shevlin, M., Miles, J. N. V. 1998. Effects of sample size, model specification and factor loadings on the GFI in confirmatory factor analysis. *Personality and Individual Differences*, 25(1), 85–90.
- Tunjungsari, K., Parwati, K., Semara, I. 2017. Persepsi Masyarakat Kuta terhadap Dampak Pembangunan Hotel Berkonsep City Hotel di Sunset Road Kuta bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1(2), 151-164.
- Weston, R., Gore, P. A. 2006. A Brief Guide to Structural Equation Modeling. *The Counseling Psychologist*. SAGE Journals, 34(5)