

Turnitin Originality Report

Processed on: 22-Jan-2021 09:10 WIB

ID: 1491880857

Word Count: 3373

Submitted: 1

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Batam By Helen Widyasari

1% match (student papers from 04-Dec-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-12-04](#)

1% match (Internet from 13-Jan-2021)

Similarity Index		Similarity by Source	
29%		Internet Sources:	27%
		Publications:	14%
		Student Papers:	19%

<http://repository.unama.ac.id/93/7/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>

1% match (student papers from 24-May-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-05-24](#)

1% match (student papers from 03-Aug-2018)

[Submitted to Universitas Diponegoro on 2018-08-03](#)

1% match (publications)

[Sarmauli Hanny Siagian, M. Umar Maya Putra, Davin Kwok. "CUSTOMER SATISFACTION STUDY OF GEPREK CHAMPION CHICKEN BRANCH MAKMUR MEDAN", International Journal of Engineering Technologies and Management Research, 2020](#)

1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

1% match (student papers from 17-Aug-2019)

[Submitted to Myongji University Graduate School on 2019-08-17](#)

1% match (Internet from 27-Jan-2019)

<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/download/1096/1534>

1% match (Internet from 13-Dec-2019)

<https://eprints.umk.ac.id/10524/7/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>

1% match (Internet from 01-Jan-2021)

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/FRKM/article/view/6309>

1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

1% match (Internet from 09-Sep-2020)

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/download/26232/23238>

1% match ()

<http://eprints.iain-surakarta.ac.id/882/>

1% match ()

<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/2486/1/anhy%20pdf...pdf>

1% match (Internet from 05-Nov-2020)
<https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/download/76/34>

1% match ()
<http://eprints.uny.ac.id/30925/1/SKRIPSI.pdf>

1% match (Internet from 16-Apr-2020)
<http://proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/progress/article/download/42/40/>

1% match (Internet from 21-Jan-2021)
<http://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/360>

1% match (Internet from 12-Nov-2020)
<https://docobook.com/analisis-faktor-faktor-kualitas-pelayanan.html>

1% match (publications)
[Siti Puti Fauziah Hilman, Novi Marlina. "PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RM KHAS SUNDA MANG ENGKING JUANDA DI JAWA TIMUR", Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2020](#)

1% match (student papers from 19-Jun-2019)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

1% match (student papers from 07-Aug-2019)
[Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang on 2019-08-07](#)

< 1% match (Internet from 07-Mar-2019)
<https://anzdoc.com/pengaruh-kualitas-pelayanan-kualitas-produk-dan-kepercayaan-.html>

< 1% match (Internet from 23-Jul-2018)
<https://media.neliti.com/media/publications/139845-EN-the-influence-of-price-service-quality-a.pdf>

< 1% match (student papers from 19-Jun-2019)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (Internet from 07-Aug-2019)
<https://es.scribd.com/document/331103138/SKRIPSI-LENGKAP-FEB-MANAJEMEN-WINTER-BOROALLO-pdf>

< 1% match (Internet from 11-Jan-2021)
<https://www.slideshare.net/lwanKurniawanSubagja/pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-produk-terhadap-kepuasan-pelanggan-pt-rahman-wisata-mandiri-jakarta>

< 1% match (student papers from 01-Dec-2018)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-12-01](#)

< 1% match (Internet from 14-May-2016)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/51520/7/Cover.pdf>

< 1% match (student papers from 29-Nov-2019)
[Submitted to Sogang University on 2019-11-29](#)

< 1% match ()
<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/akuntabilitas/article/view/4025>

< 1% match (publications)
[Budi Santoso, Karuniawati Hasanah. "PENGARUH BUDAYA ORAGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN \(Studi Kasus Pada PT. SNS Cabang Madiun\)", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2018](#)

< 1% match (student papers from 19-Jun-2019)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (Internet from 03-May-2020)
<http://www.eprints.upnyk.ac.id/view/subjects/HB.html>

< 1% match (Internet from 18-Nov-2020)
https://moam.info/skripsi-lengkap-undip_59a9c99f1723ddc0c5014f39.html

< 1% match (Internet from 10-Jul-2018)
<https://media.neliti.com/media/publications/29991-ID-pengaruh-modal-dan-tenaga-kerja-terhadap-produksi-industri-perabot-di-kabupaten.pdf>

< 1% match (Internet from 13-Nov-2020)
<https://konsultasiskripsi.com/category/manajemen/page/18/>

< 1% match (student papers from 30-Dec-2019)
[Submitted to Academic Library Consortium on 2019-12-30](#)

< 1% match (student papers from 28-Apr-2020)
[Submitted to University of Sunderland on 2020-04-28](#)

< 1% match ()
<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/5632/>

< 1% match (Internet from 11-Nov-2020)
<http://eprints.undip.ac.id/view/type/thesis.html/Items-where-Type-is-Thesis-Diponegoro-University-Institutional>

< 1% match (Internet from 11-Nov-2020)
<https://e-perpus.unud.ac.id/repositori/skripsi>

< 1% match (Internet from 28-Nov-2018)
[http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/05/EJOURNAL%20PUTRI%20\(05-14-18-06-10-29\).doc](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/05/EJOURNAL%20PUTRI%20(05-14-18-06-10-29).doc)

< 1% match (Internet from 03-Feb-2015)
http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master-2585-Donny_Yana.pdf

< 1% match (Internet from 23-Aug-2020)
<https://docobook.com/pengaruh-pad-dau-dak-dan-dbh-terhadap-belanja.html>

< 1% match (Internet from 06-Jan-2021)
<https://docobook.com/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pada.html>

< 1% match (Internet from 14-Nov-2020)
<https://123dok.com/document/ye8wmj7y-tap-com-pengaruh-kualitas-produk-kualitas-pelayanan-pb.html>

< 1% match (Internet from 16-Nov-2020)
<https://docobook.com/pengaruh-kualitas-pelayanan-kualitas-produk-dan-brand-image.html>

< 1% match (Internet from 30-Sep-2020)
<http://repository.ub.ac.id/view/year/2018.default.html>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)
<https://repository.mercubuana.ac.id/view/subjects/S657.html>

< 1% match (publications)
[Helmi Haris, Nur Said Irham T. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada Bank Syariah \(Studi Kasus pada BTN Syariah Surakarta\)", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2012](#)

< 1% match (Internet from 12-Oct-2020)
http://digilib.uinsby.ac.id/31161/3/Dicha%20Dandan%20Juwito_G73215019.pdf

< 1% match (Internet from 18-Oct-2020)

<https://id.123dok.com/document/z1249d3y-this-file-pb.html?page=4&tab=pdf>

< 1% match (Internet from 19-Nov-2020)

<https://adoc.pub/tesis-oleh-zainuddin-nur-nim-program-studi-ekonomi-islam.html>

< 1% match (Internet from 11-Mar-2020)

<https://id.123dok.com/document/zglwv1vq-pengaruh-kualitas-produk-kualitas-pelayanan-corporate-image-dan-corporate-social-responsibility-terhadap-loyalitas-nasabah-dengan-kepuasan-nasabah-sebagai-variabel-intervening-studi-kasus-pada-bank-bri-syariah-kcp-magelang-test-repository.html>

< 1% match (Internet from 12-Jun-2020)

<http://ijcoreit.org/index.php/coreit/article/download/158/191>

< 1% match (Internet from 09-Nov-2020)

<https://core.ac.uk/download/pdf/327128762.pdf>

< 1% match (Internet from 10-Jan-2021)

<http://st293545.sitekno.com/article/135363/pengaruh-harga-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-keputusan-penggunaan-jasa-pada-pt-trissi-mediatama-pariwara-semarang.html>

< 1% match (Internet from 11-Dec-2019)

<http://ejurnal.umri.ac.id/index.php/jae/article/download/682/478/>

< 1% match (Internet from 22-Dec-2020)

<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/1096/0>

< 1% match (Internet from 08-Aug-2018)

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/2258/SKRIPSI%20FEB-MANAJEMEN-SARTIKA%20HAYULINANDA%20HALIM.pdf?sequence=1>

< 1% match (Internet from 16-Dec-2020)

<https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/13503/13037>

< 1% match (Internet from 14-Jan-2021)

<https://doaj.org/article/8591ce793f914dc29b00774cd49053c3>

< 1% match (student papers from 30-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-30](#)

< 1% match (student papers from 18-Sep-2020)

[Submitted to Sriwijaya University on 2020-09-18](#)

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<https://moam.info/pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-sikap-5a20064d1723dd16dcc41e16.html>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<http://journal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/5060>

< 1% match (publications)

[. Jecklein, Lintje Kalangi, Stanley Kho Walandouw. "PENGARUH KESESUAIAN KOMPENSASI DAN KULTUR ORGANISASI TERHADAP PERSEPSI PEGAWAI ATAS FRAUD DI INSTANSI PEMERINTAHAN KOTA MANADO", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2019](#)

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI KOTA BATAM Helen Widyasari¹, Suhardi²

¹Mahasiswa [Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam](#) ²Dosen Program Studi

[Manajemen, Universitas Putera Batam e-mail : pb170910398 @upbatam.ac.id](#) **ABSTRACT** The direction of [this study](#) is to ensure the results of product [quality and](#) service quality [on customer satisfaction](#), using [purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents](#). Methods of [data collection](#) by distributing [questionnaires](#). Testing [data](#) quality in the study used [validity and reliability tests, classical assumption tests](#) and [test](#) the effects of a [study using multiple linear](#)

regression analysis and analysis of determination, to test the hypothesis using the t and F tests, the test using the software version of SPSS 25. The coefficient of determination (R²) obtained from the variable product quality and service quality have an effect on 78.2% of customer satisfaction. The result of multiple linear regression test shows that product quality has an effect of 74.3% on customer satisfaction and service quality has an effect of 31.1% on customer satisfaction. Based on the results of the t test and F test, it can be concluded that product quality and service quality partially have a significant effect on customer satisfaction and product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction of Gojek application users. Keywords: Product Quality; Service Quality; Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN Persaingan bisnis dihadapi oleh perusahaan-perusahaan dalam waktu ini semakin selektif, sebagai akibatnya menuntut para manajemen perusahaan agar lebih berhati-hati untuk memilih strategi bersaing dengan perusahaan lainnya agar dapat menang dalam persaingan yang dihadapi. Untuk dapat menaikkan kepuasan pelanggan seorang manajemen dalam perusahaan harus dapat lebih berusaha untuk merancang dan mengaplikasikan rencana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Bidang teknologi saat ini turut berperan penting dalam perkembangan transportasi yang ada di zaman ini. Masyarakat dikehidupan sehari-hari mereka dituntut untuk dapat memakai teknologi dalam keseharian mereka dalam bermasyarakat. Adanya sistem transportasi yang berbasis online yang memanfaatkan internet, serta aktivitas transportasi masyarakat menjadi berbeda dari yang biasanya. Masyarakat di zaman sekarang ini dapat memanfaatkan gadget mereka untuk menyokong aktivitas mereka sehingga mempermudah kepergian yang akan mereka lakukan. Misalnya melalui aplikasi berbasis online mereka melakukan pemesanan untuk kepergian ketempat tujuan yang mereka inginkan. Sebuah perusahaan yang berkecimpung di aspek jasa transportasi khususnya transportasi online dalam mempertahankan kelangsungan bisnisnya, perusahaan dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan mencoba berbagai cara. Tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari berbagai faktor yang pertama adalah kualitas produk. Kualitas produk yang dirasakan konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap keunggulan atau keunggulan keseluruhan suatu produk (Ririn, Rahmat & Rina, 2019: 47). Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa diamati dari dua hal yaitu jasa yang digunakan dan juga pelayanan yang impikan oleh para pelanggan atau yang sering disebut para pengguna aplikasi jasa transportasi. Kualitas pelayanan merupakan pengukur seberapa tinggi layanan tersebut dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara tetap (Siboro & Suhardi, 2020: 121). Mengingat tingkat persaingan yang terus meningkat perusahaan harus selalu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya. Suatu kepuasan yang diperoleh oleh para pelanggan adalah buatan dari hasil pertimbangan ataupun pengukuran atas sebuah karakteristik produk ataupun jasa yang masyarakat gunakan dalam memenuhi keperluan mereka sehari-hari, yang dimana kapasitas sesuai ataupun lebih dari yang diharapkan (Rasyid, 2017: 211). PT. Gojek merupakan sebuah industri teknologiasal Indonesia yang melayani a ngkutan melalui jasa ojek. Perjalanan Gojek dimulai sejak tahun 2010 sebagai call center ojek online di Indonesia. Aplikasi hasil harya anak bangsa ini kemudian diluncurkan pada tahun 2015 yang hanya terdiri dari 3 layanan saja yaitu: GoRide, GoSend, dan juga GoMart. Selepas itu Gojek berkembang dengan bertambahnya layanan lebih dari 20 layanan hingga saat ini. Masih terdapat berbagai masalah ataupun keluhan dari pengguna aplikasi Gojek khususnya dari sisi kualitas produk yaitu mengenai produk GoPay yang ada pada Gojek masih sering mengalami gangguan yaitu isi ulang GoPay tidak masuk ke saldo Gopay pengguna serta PayLater yang tidak pernah digunakan tapi mendapatkan tagihan. Faktor lain yang menjadi penyebab terjadinya keluhan oleh pengguna aplikasi Gojek yaitu kualitas pelayanan, masih ada berbagai masalah yang terjadi dari sisi kualitas pelayanan yaitu Customer Service Gojek lambat dalam merespon keluhan para pelanggan Gojek dan juga Customer Service tidak memberikan solusi yang tepat pada para pengguna aplikasi Gojek yang mengalami kendala. Hal ini lah yang memicu berbagai keluhan yang masih terjadi pada pengguna aplikasi Gojek. Kepuasan pelanggan menjadi nilai utama bagi sebuah industri atau perusahaan yang berjalan di bidang jasa khususnya untuk perusahaan Gojek. Berdasarkan penjelasan masalah di atas mengenai beberapa masalah yang terjadi di Gojek mengenai kualitas produk serta kualitas pelayanan nya, maka hal tersebut menjadi tujuan peneliti melakukan penelitian untuk melihat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. KAJIAN TEORI **2.1. Kualitas Produk** Kualitas produk yaitu kekuatan dari sebuah produk untuk memperlihatkan kegunaannya seperti produk, kemandirian, keringanan, dalam memperbaiki nilai-nilai yang lainnya (Lesmana & Ratnasari, 2019: 111). Indikator kualitas produk pada penelitian ini diambil menurut pandangan (Irafu, 2019: 7) yaitu adalah: **1. Kinerja (Performance)** yaitu keistimewaan aktivitas operasi pokok sebuah produk intii (core product) yang akan kita belanja. **2. Kesan kualitas (Perceived quality)** yaitu pandangan atau suatu pendapat pelanggan terhadap kualitas produk. **3. Keandalan (Reliability)** adalah suatu probabilitas mini yang menjalin kekandasan fungsional. **4. Kesesuaian** produk dengan

spesifikasi yaitu sampai manakah suatu produk dalam kekhususan rancangan dan praktik dalam memenuhi tingkatan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat tarik kesimpulan bahwa kualitas produk adalah sebuah usaha untuk melaksanakan manfaat dan kegunaan dari produk sesuai dengan keinginan para pelanggan.

2.2. Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan yaitu kesetaraan antara pelayanan yang digunakan pelanggan dengan sebuah kualitas pelayanan yang diinginkan dan penanggulangan untuk tingkat kelebihan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Putri & Subagja, 2017: 3). Indikator kualitas pelayanan pada penelitian ini diambil menurut pandangan (Nasib, 2017: 32 - 44) yaitu adalah: 1. Keandalan (Reliability) 2. Daya tanggap (Responsiveness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Bukti Laangsung (Tangibles). Berdasarkan pandangan ahli tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yaitu sebuah level kelebihan yang diharapkann dan diharapkan oleh para pelanggan untuk memenuhi keinginan konsumen.

2.3. Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan yaitu sebagai semua perilaku yang ditetapkan oleh para pelanggan untuk suatu benda ataupun jasa pelanggan tersebut mencapai dan memakainya (Meftahudin, 2018: 283). Indikator kepuasan pelanggan pada penelitian ini diambil menurut pandangan (Priansa, 2017: 210) yaitu adalah: 1. Harapan (Expectations) 2. Kinerja (Performance) 3. Pengalaman (Experience) 4. Perbandingan (Comparison) 5. Konfirmasi (Confirmation) dan Diskonfirmasi (Disconfirmation) Penjelasan yang ada bisa ditarik kesimpulan kepuasan pelanggan adalah sebuah kesan pribadi terhadap penampilan barang ataupun jasa yang berangkaian dengan keinginan para pelanggan.

2.4. Penelitian Terdahulu Pada penggalan ini akan dijelaskan dari semua hasil penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan penelitian yang diteliti: Penelitian sebelumnya oleh (Cristo et al., n.d., 2017) yaang berjudul "The Influence Of Price, Service Quality, And Physicall Environment On Customer Satisfaciion Casee Studi Markobar Cafee Mannado" diketahui jika variabel bebas yaitu harga, kualitas pelayanan serta fisik lingkungan secara simultan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian sebelumnya oleh (Andriani et al., 2018) yang judul "Pengaruh Kualitas Produuk, Harga sertsa Citra Merk Terhadapd Kepuasan Pelanggan Penggunaa Handphone Samsung (Studi Kasus Lumajang Kota)" diketahui jika kualitas produk memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan. Namun harga dan citra merk tidak memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan oleh (Diza et al., 2016) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk serta Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)" diketahui bahwa terdapat saling berpenaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

2.5. Kerangka Pemikiran Gambar 1 Kerangka Pemikiran (Sumber : Data Penelitian 2020)

2.6. Hipotesis H1 :Kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam H2 :Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam H3 :Kualitas pelayanan dan produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Gojek di Kota Batam

METODE PENELITIAN 3.1 Desain Penelitian Desain penelitian yaitu susunan penting yang memberitahukan suatu metode-metode serta apa yang dipakai si para peneliti untuk memilih, kumpul, dan menganalisis data (Aswad et al., 2018: 80). Penelitian ini menggunakan sebuah desain penelitian yaitu kausalitas, yang artinya untuk meneliti kemungkinan ada atau tidak hubungan sebab akibat diantara variabel mengenai apa kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Gojek.

3. 2 Populasi dan Sampel Populasi yaitu area penyearataan dari suatu obyek/ subyek yang punya nilai serta keistimewaan masing-masing yang telah ditentukan seorang peneliti untuk dipahami lalu diambil garis tengahnya dari hasil. Populasi dari penelitian ini yaitu orang yang menggunakan aplikasi Gojek di Kota Batam yang tidak diketahui jumlahnya. Karena jumlah populasi ini tidak diketahui jumlahnya, dari itu rumus yaang dipakai untuk tau jumlah sampel yaitu rumus lemeshow sebagai berikut (Siahaan & Raymond, 2020: 6), sampel yang akan digunakan pada penelitian sebanyak 100 responden. Penelitian memakai suatu teknik sampling yaitu Purposive Sampling yang kriteria nya sudah ditentukan oleh peneliti diantaranya responden berusia 17 tahun sampai lebih dan sudah memakai layanan Gojek sebanyak dua kali atau lebih.

3.3 Teknik Pengumpulan Data Teknik digunakan untuk mengkumpul data- data adalah kuesioner yang disebarkan kepada responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sehingga responden dapat menjawab setiap pernyataan yang ada.

HASIL PEMBAHASAN 4.1 Profil Responden

Pelaksanaan dari kegiatan penelitian memiliki total 100 responden dengan jumlah koresponden berasal dari laki laki yaitu 34 dengan persentase 34% dan koresponden perempuan sebanyak 66 dengan persentase 66%. Kemudian berdasarkan usia koresponden berusia 17–24 tahun sebanyak 63 dengan persentase 63%, Usia 25-32 tahun berjumlah 22 yang persentase 22 %, usia 33-40 tahun berjumlah 8 dengan persentase 8%, dan terakhir untuk usia diatas 41 tahun sebanyak 7 dengan persentase 7%. Kemudian berdasarkan pendidikan terakhir koresponden yaitu SD sebanyak 2 dengan persentase 25, SMP sebanyak 8 dengan persentase 8%, SMA sebanyak 73 dengan persentase 73%, D3 sebanyak 9 dengan persentase 9% dan S1 sebanyak 8 dengan

persentase 8%. Berdasarkan pekerjaan diantaranya mahasiswa sebanyak 48 dengan persentase 48%, wirausaha sebanyak 12 dengan persentase 12%, karyawan swasta sebanyak 29 dengan persentase 29%, dan lain-lain sebanyak 11 dengan persentase 11%. Kemudian yang terakhir berapa kali koresponden menggunakan jasa yaitu 1 kali berjumlah 22 dengan persentase 22%, 2-4 kali berjumlah 28 dengan persentase 28%, 5-7 kali berjumlah 17 dengan persentase 17%, dan yang terakhir lebih dari 8 kali berjumlah 33 dengan persentase 33%. Uji Validitas Pengujian ini digunakan untuk menentukan apakah sebuah item tersebut layak ataupun tidak untuk digunakan, dengan cara dilakukan sebuah uji signifikansi koefisien korelasi pada sebuah taraf signifikansi yaitu 0.05 (5%). Seluruh pernyataan dikatakan valid, dari hasil sampel berjumlah 30 responden dengan r tabel bernilai 0,3610. Uji Reliabilitas Penelitian Uji Realibilitas diaplikasikan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Kuesioner yang telah dibagikan kepada seluruh responden. Dengan ketentuan Cronbach's Alpha $>$ r tabel berarti realible dan Cronbach's Alpha $<$ r tabel berarti tidak realible. [Hasil Uji Asumsi Klasik Hasil Uji Normalitas](#) Dilakukannya uji ini agar melihat apakah penyebaran di sebuah data dalam variabel yang dipakai memiliki distribusi normal (mewakili sebuah populasi) atau tidak. Peneliti melakukan uji normalitas data menggunakan diagram [histogram dan](#) grafik [Normal P- Plot of Regression Standardized Residual](#). Uji normalitas dilakukan [dengan menggunakan histogram dan](#) P- [Plot](#) bisa dilihat di [gambar bawah ini: Gambar 2](#) Grafik Histogram (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Berdasarkan gambar 2, dari grafik yang ada di atas dapat terlihat nilai pada residu terdistribusi normal. Data menyebar dari kiri ke kanan yang terdistribusi secara normal membentuk kurva berbentuk lonceng. (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Berdasarkan gambar 3 dari grafik P- Plot Regression tampak titik-titik yang ada meluas disekitar area garis yang menghubungkan dua simpul secara berurutan dari poligon atau yang disebut dengan garis diagonal serta penyebarannya ikut arah garis diagonal tersebut. Maka ditarik kesimpulan jika garis modal regresi mengisi asumsi normalitas. Data yang telah diperoleh diuji kembali menggunakan rumus One Sample Kolmogorov. Uji ini dibutuhkan untuk menjauhi ketentuan yang bisa saja menyimpang jika peneliti hanya memprioritaskan penghampiran gambar dan juga grafik. Gambar 3 P-Plot Tabel 1. [Hasil uji kolmogorov- smirnov One- Sample Kolmogorov-Smirnov Tes Unstandardized Residual N Normal Parameters, b Most Extreme Differences Test Statistic Asymp. Sig. \(2-tailed\) Mean Std. Deviation Absolute Positive Negative 100 .0000000 2.65592167 .058 .058 -.033 .058 .200c,d](#) (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Berdasarkan tabel yang ada dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian kolmogorov – smirnov yaitu 0,200 $>$ 0,05 maka data yang teliti [berdistribusi normal](#). Hasil Uji Multikolinieritas Uji ini digunakan agar memastikan tidak ada korelasi di antara variabel independen. Pengujiannya bisa melalui melihat nilai VIF dan Tolerance Value. Dimana jika nilai VIF $>$ 10 serta nilai tolerance value $<$ 0,10 bermakna timbul [multikolinieritas](#). Tabel 2. [Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients a Model Collinearity Statistics Tolerance VIF 1](#) Kualitas Produk Kualitas Pelayanan .178 .178 5.624 5.624 (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Tabel 2 yang ada di atas, didapat perhitungan didapat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari variabel Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) senilai 5,624 $<$ 10, dan tolerance value 0,178 $>$ 0,10, sehingga bermakna tidak timbul multikolinieritas. Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji heteroskedastisitas adalah uji ini apakah di sebuah model regresi terdapat tidak layakan antara varian yang residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain. [Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas](#) (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Terlihat dari gambar 3 diperoleh bahwa titik tersebut ada tersebar di bagian bawah serta atas pada angka 0 dan titik bukan hanya berkumpul di bawah ataupun di atas saja, serta titik data yang dihasilkan tidak berpola sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa permasalahan heteroskedastisitas timbul. Hasil Uji Pengaruh Hasil Analisis Linear Berganda Fungsi dari ini untuk menguji sejauh manakah hubungan sebab akibat untuk variabel penyebab (X) dengan variabel akibat (Y): Tabel 3. [Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients a Unstandardized Standardized Model Coefficients Coefficients t Sig. B Std. Error Beta \(Constant\) 5.108 2.118 1](#) Kualitas Produk .743 .134 .624 Kualitas Pelayanan .311 .126 .278 2.411 .018 5.550 .000 2.473 .015 (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Tabel yang ada di atas, bisa diperoleh bahwa perhitungan dari hasil uji koefisien determinasi nilai R² senilai 0,782. Bermakna, [Kualitas Produk \(X1\) dan Kualitas Pelayanan \(X2\)](#) memiliki korelasi dari [Kepuasan](#) Pelanggan (Y) didalam model regresi sebesar 78,2% sedangkan 21,8% yang diakibatkan akibat variabel yang ada diluar cakupan penelitian ini. Hasil Uji Hipotesis Hasil Uji T (Parsial) Uji t dimanfaatkan untuk melihat ada atau tidaknya akibat dari pengaruh variabel bebas secara parsial dengan variabel terikat. Dasar dilakukannya pengujian ini dengan cara membandingkan nilai dari t-hitung dengan t-tabel. Nilai t tabel yang didapat yakni 1,98045. Berdasarkan hasil tersebut, dirumuskan persamaan regresi yakni: $Y = 5.108 + 0.743 X_1 + 0.311 X_2$ Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) Uji ini digunakan agar dapat diketahui seberapa besar kontribusi suatu pengaruh diantara variabel bebas [Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi \(R2\) Model Summary b](#) (kualitas produk, secara simultan terikat (kepuasan 2019:15). Nilai R² diuraikan dengan ini: kualitas layanan) terhadap variabel pelanggan) (Irfafu, [Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the](#)

Estimate 1 .884a .782 .777 2. 683 (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Tabel 5. Hasil Uji T (Partial) Coefficients Model Unstandardized Coefficients B Std. Error Standardized Coefficients T Beta Sig. 1 (Constant) Kualitas Produk Kualitas Pelayanan 5.108 .743 .311 2.118 .134 .126 .624 .278 2.411 5.550 2.473 .018 .000 .015 (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) 1. Nilai dari t hitung untuk variabel Hasil Uji F (Simultan) kualitas produk senilai (5,550) > dari Uji ini untuk mengetahui bagaimanakah t tabel (1.98447) atau nilai sig t suatu kontribusi dari sebuah variabel (0,000) < (0,05). maka dari itu Ho yang bebas terhadap tidak bebas secara ditolak dan Ha diteriima. bersama-sama. Uji statistik F ini untuk Kesimpulannya secara secara membuktikan apakah seluruh variabel parsial kualitas produk (X1) memiliki bebas yang diterima dalam model pengaruh positif dan penting memiliki peran penting secara bersama- terhadap kepuasan pelanggan (Y). sama terhadap variabel terikat. Uji 2. Nilai t hitung untuk variabel kualitas hipotesis ini menggunakan statistik F pelayanan (2,473) > t tabel (1.98447) dengan kesimpulannya yaitu jika Fhitung atau nilai sig t (0,015) < (0,05). sehingga Ho ditolak dan Ha ? Ftabel di taraf yang signifikan 95%, diteriima,. Kesimpulannya, secara maka hipotesis alternatif diterima. parsial variabel kualitas pelayanan Bila Fhitung ? Ftabel pada taraf (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan 95%, maka hipotesis alternatif signifikan terhadap kepuasan ditolak. pelanggan (Y). Tabel 6. Hasil Uji F (Simultan) ANOVAa Regression 1 Residual Total 2502.252 698.338 3200.590 2 97 99 1251.126 7.199 173.783 Model Sum of Squares df Mean Square F Sig. .000b (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2020) Tabel data yang ada, didapat bahwa Fhitung (173,783) > Ftabel (3,09) serta sig = 0,000 < 0,05 memiliki arti H0 ditolak dan Ha diteriima, oleh karenanya bisa disimpulkan jika kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pembahasan H1: Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Penelitian yang telah dibuat memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Gojek. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka diperoleh bahwa nilai t hitung sebesar (5, 550) > t tabel (1.98447) dan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diteriima. H2: Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Penelitian yang dibuat dengan itu didapat jika terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Gojek. Hasil perhitungan yang telah dilakukan maka didapat nilai t hitung (2, 473) > t tabel (1.98447) serta nilai signifikansi = 0, 015 < 0,05 sehingga Ho ditollakk dan Ha diteriima. H3: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hasil dari penelitian terdahulu maka didapat jika ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Gojek. Hasil yang telah dilakukan didapat bahwa F hitung (173,783) > F tabel (3, 09) dan nilai signifiikansi = 0,000 < 0,05 maka H0 ditollakk dan Ha diteerima. SIMPULAN Hasil penelitian yang telah dibuat, bisa diambil kesimpulan jika: 1. Kualitas Produk (X1) bahwa parsial berpenngaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Go-jek di Kota Batam 2. Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada penguuna aplikasi Gojek di Kota Batam 3. Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam DAFTAR PUSTAKA Andriani, F., Lukiana, N., & Kasim, K. T. (2018). Pengaruh Kuallitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung (Studi Kasus Lumajang Kota). 1(1), 230–236. Aswad, Realize, & Wangdra. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Masyarakat Kampung Air Batam Center. 6(2). Cristo, Saerang, & Worang. (n.d.). ISSN 2303-1174 M.Cristo., D.P.E.Saerang., F.G.Worang. The Influence of Price 5(2), 678– 686. Diza, Moniharapon, & Ogi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi. 4(1), 109–119. Irafu. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2 (1), 1– 20. Lesmana, & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464> Meftahudin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin UNISQ Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISQ). 281–288. Nasib. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan). Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 18(1), 30– 44. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1096> Priansa. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Kontemporer. Bisnis Putri, & Subagja. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta. 5(2). Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis, 1(2), 210– 223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026> Ririn, R. & R. (2019). How Packaging, Product Quality and Promotion Affect The Purchase Intention? 92(8), 46–55. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.06> Siahaan, & Raymond. (2020).

[Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab di Kota Batam.](#) Jurnal Sekretari Universitas Pamulang, 6(2), 248.
<https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541> Siboro, R. M., & Suhardi, S. (2020). [Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Tokopedia di Batam.](#) Jurnal Ekuivalensi.