

## ANALISA PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI GOJEK DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Muhammad Bima Nugroho

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

\*muhammadbimanugroho0669@gmail.com

### Abstrak

Berdasarkan ulasan pada *Google Play Store* pada aplikasi Gojek, kendala-kendala tersebut meliputi kesalahan teknis pada aplikasi, kesulitan dalam mencari *driver* atau *merchant* terdekat, perhitungan biaya atau tarif, masalah pada layanan pelanggan, kecurangan atau penipuan yang dilakukan oleh *driver* atau *merchant*, keamanan dan privasi data pengguna yang tidak terjaga dengan baik, ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi. Data yang telah dikumpulkan akan dipresentasikan dalam bentuk instrumen kuesioner menggunakan skala likert untuk pengukuran kualitas aplikasi Gojek. Kuesioner dibuat untuk memperoleh jawaban responden dengan memberikan pilihan alternatif jawaban yang memudahkan mereka. Kuesioner ini berfokus pada tiga dimensi Webqual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Peneliti melakukan proses pengolahan data dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis kesenjangan, nilai positif sebesar 0,07. Nilai *Performance* tertinggi sebesar 4,18 adalah X1\_2, Hal ini menunjukkan aplikasi Gojek memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengguna. Sedangkan nilai *Performance* rendah sebesar 3,69 adalah X3\_3. Analisis metode webqual 4.0, ditemukan bahwa nilai signifikan sebesar .001, lebih kecil dari probabilitas 0.05, terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja aplikasi Gojek dengan kepentingan pengguna. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi meningkatkan kualitas Gojek. Pengembangan selanjutnya difokuskan pada aspek kualitas informasi, mengenai tingkat detail informasi yang tepat dan akurat. Perusahaan disarankan untuk mempertimbangkan rekomendasi berikut: 1. Meningkatkan kualitas informasi untuk konsumen. 2. Mengoptimalkan tampilan Gojek agar lebih menarik. 3. Menyediakan peningkatan diskon untuk menarik konsumen. 4. Menjaga komunikasi yang efektif dengan pengguna Gojek.

**Kata Kunci:** Gojek, Webqual 4.0, Konsumen, Kualitas.

### Abstract

Based on reviews on the *Google Play Store* for the Gojek application, these obstacles include technical errors in the application, difficulties in finding the nearest driver or merchant, fare calculations, problems with customer service, fraud committed by drivers or merchants, data security and privacy users who are not properly maintained, inconvenience in using the application. The data that has been collected will be presented in the form of a questionnaire instrument using a Likert scale to measure the quality of the Gojek application. Questionnaires were made to obtain respondents' answers by providing alternative choices of answers that made it easier for them. This questionnaire focuses on three dimensions of Webqual 4.0, namely *usability*, *information quality*, and *service interaction quality*. Researcher perform data processing using SPSS software. The results of this study can be used as a reference to improve the quality of Gojek. Subsequent developments focused on aspects of information quality, regarding the precise and accurate level of detailed information. Companies are advised to consider the following recommendations: 1. Improve the quality of information for consumers. 2. Optimizing the appearance of Gojek to make it more attractive. 3. Provide increased discounts to attract consumers. 4. Maintain effective communication with Gojek users.

**Keywords:** Gojek, Webqual 4.0, Customer, Quality.

## I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi perkembangan teknologi mempengaruhi kehidupan masyarakat global yang saat ini sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat, mendorong munculnya berbagai teknologi baru yang semakin canggih salah satunya adalah Aplikasi Gojek telah menjadi salah satu aplikasi transportasi online

terbesar di Indonesia. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim dan Kevin Aluwi di Jakarta, Indonesia. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memesan layanan yang mereka butuhkan dengan mudah dan cepat melalui ponsel pintar. Dalam beberapa tahun terakhir, Gojek telah mengembangkan bisnisnya dengan menambahkan berbagai fitur baru seperti pengiriman barang,

pembayaran digital, serta layanan lainnya. Hal ini membuat Gojek menjadi serba guna yang dapat membantu memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari. Dengan Gojek, seseorang dapat memesan layanan transportasi atau pesan makanan dengan mudah dan cepat. Hal ini akan menghemat waktu seseorang dalam melakukan aktivitas. Aplikasi Gojek dirancang dengan tampilan antarmuka yang mudah digunakan sehingga siapa saja dapat menggunakannya dengan mudah tanpa memerlukan keterampilan teknologi yang tinggi. Beberapa layanan di Gojek memiliki harga yang terjangkau dibandingkan dengan layanan serupa di tempat lain. Pembayaran di Gojek dapat dilakukan dengan berbagai metode, seperti uang tunai, kartu kredit/debit, atau dompet digital.

Namun, disamping kegunaan Gojek juga mengalami beberapa kendala. Berdasarkan ulasan pada *Google Play Store* pada aplikasi Gojek, kendala-kendala tersebut meliputi kesalahan teknis pada aplikasi, kesulitan dalam mencari *driver* atau *merchant* terdekat, perhitungan biaya atau tarif, masalah pada layanan pelanggan, kecurangan atau penipuan yang dilakukan oleh *driver* atau *merchant*, keamanan dan privasi data pengguna yang tidak terjaga dengan baik, ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan analisis pada aplikasi Gojek menggunakan metode Webqual 4.0 dengan dimensi *usability* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *Service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Skala pengukuran dalam Webqual 4.0 telah tervalidasi untuk mengukur kualitas layanan aplikasi sehingga Webqual menjadi satu metode yang paling banyak diterima dan diaplikasikan oleh beberapa peneliti.

Meningkatkan jumlah pelanggan adalah tujuan utama dalam upaya memperluas pangsa pasar. Faktor kenyamanan dan keamanan juga sangat penting dalam usaha untuk mencapai dan mempertahankan pelanggan. Dengan memberikan kepuasan kepada konsumen, industri tersebut akan berhasil menarik perhatian dan minat dari sejumlah besar pelanggan potensial.[1]

Dalam penelitian ini, tentang bagaimana kualitas aplikasi gojek dengan menggunakan Webqual 4.0 berdasarkan dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*? Dan bagaimana pengaruh kualitas aplikasi Gojek terhadap pengguna?, yang kemudian akan terjawab dipenelitian ini dengan tujuan mengetahui hasil pengukuran kualitas aplikasi gojek menggunakan Webqual 4.0 berdasarkan dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* dan mengetahui pengaruh kualitas aplikasi Gojek terhadap pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengevaluasi kevalidan penerapan Webqual 4.0 dalam menilai kualitas layanan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas pada website, melainkan juga mencakup aplikasi smartphone berbasis Android. Penelitian ini bertujuan untuk memperluas

pemahaman tentang efektivitas penggunaan Webqual 4.0 dalam konteks yang lebih luas dan memastikan relevansinya dalam menilai kualitas layanan TI dan komunikasi secara menyeluruh.[2]

## II. METODE

### A. Tahapan Penelitian

Langkah-langkah pengumpulan data penelitian yang dilakukan dalam penelitian sebagai berikut :

#### 1. Identifikasi Masalah

Dalam fase penelitian ini, peneliti melakukan identifikasi masalah yang akan dibahas terkait dengan pengukuran kualitas aplikasi Gojek dalam Analisa Pengukuran Kualitas Aplikasi Gojek dengan Metode Webqual 4.0.

#### 2. Studi Pustaka

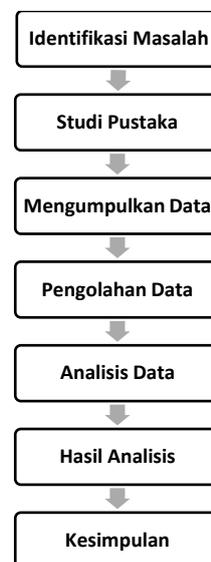
Pada fase studi pustaka, peneliti melakukan penelusuran dan membaca sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan literatur yang relevan untuk mendukung penelitian ini. Hal ini dilakukan dengan tujuan menganalisis data dan informasi yang diperoleh secara lebih mendalam.

#### 3. Mengumpulkan Data

Data yang telah dikumpulkan akan dipresentasikan dalam bentuk kuesioner menggunakan skala likert. Akan ada analisis yang dilakukan untuk mengevaluasi bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini berinteraksi satu sama lain. Ini akan dilakukan dalam rangka menguji hipotesis yang diajukan. Variabel yang telah dikumpulkan data responden akan digunakan untuk mengukur kualitas aplikasi Gojek.

#### 4. Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data, peneliti melakukan proses pengolahan data dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 5. Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti akan menganalisis data dengan maksud untuk mendapatkan hasil penelitian yang berdasarkan pada teori yang telah digunakan.

### 6. Hasil Analisis

Pada tahap ini, penulis mengevaluasi hasil analisis data untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan dan maksud penelitian.

### 7. Kesimpulan

Pada tahap ini, penulis mengevaluasi hasil analisis data untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan dan maksud penelitian.

### B. Instrumen Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan kuesioner sebagai alat untuk mendapatkan tanggapan dari responden dengan menyajikan pilihan jawaban alternatif jawaban yang memudahkan mereka. Kuesioner ini berfokus pada tiga dimensi Webqual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Responden akan memberikan penilaian dengan menggunakan skala likert.

### C. Metode Analisis Data

Metode pengolahan data dalam penelitian ini merupakan metode survei yang bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan. Informasi yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis berdasarkan indikator dalam variabel menggunakan skala likert. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas, kuesioner yang telah diisi perlu diuji menggunakan aplikasi SPSS.

Berikut ini akan diuraikan dalam menganalisis penelitian sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Dalam proses evaluasi validitas, metode *Corrected Item Total Correlation* digunakan. Alat tersebut dianggap valid jika  $r \text{ tabel} = r \text{ hitung}$ . Sangat penting lebih besar daripada nilai koefisien korelasi dari hasil perhitungan lebih besar daripada nilai koefisien yang ditunjukkan dalam tabel *corrected item total correlation*. Ketika  $r \text{ hitung}$  lebih besar atau setidaknya sama dengan nilai  $r \text{ tabel}$  pada taraf signifikansi tertentu, validitas dianggap terpenuhi sesuai dengan kriteria ini.[3]

#### 2. Uji Reliabilitas

Kegunaan pengujian reliabilitas adalah untuk menilai ketepatan dan keselarasan kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian. Terdapat dua pendekatan utama dalam pengambilan keputusan pada uji reliabilitas:

a. Nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  menunjukkan konsistensi yang baik atau reliabilitas.

b. Nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  menunjukkan kurangnya konsistensi atau reliabilitas.[4]

### 3. Analisis Kesenjangan (Gap)

Analisis kesenjangan adalah perbedaan antara nilai kepentingan dan nilai kinerja.[3]

Dengan menggunakan analisis kesenjangan, dapat menentukan tingkat kualitas Gojek berdasarkan perbedaan antara kualitas aktual dan kualitas ideal. Kualitas aktual ditentukan oleh tanggapan yang diberikan responden terhadap kinerja, sedangkan kualitas ideal ditentukan oleh tanggapan yang diberikan responden terhadap tingkat kepentingan. Gap dianggap sebagai setengah jalan antara nilai kualitas aktual dan nilai kualitas ideal. Jika nilai gap  $0$ , menunjukkan bahwa kualitas saat ini telah memenuhi standar yang diinginkan. Namun jika nilai gap  $< 0$ , hal ini menunjukkan bahwa kualitas belum memenuhi standar ideal.[3]

Perhitungan gap menggunakan rumus berikut:

$$Q_i (\text{gap}) = \text{Perf} (i) - \text{Imp} (i),$$

di mana  $Q_i$  adalah nilai kesenjangan,  $\text{Perf}$  adalah nilai kinerja rata-rata dan  $\text{Imp}$  adalah nilai kepentingan rata-rata.

### Pengujian Hipotesis

#### a. Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana menciptakan hubungan antara dua variabel atau lebih, dalam kasus di mana variabel pertama dan variabel kedua memiliki hubungan yang saling menguntungkan. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan positif atau negatif antara variabel independen dan dependen. Mengembalikan hubungan antara satu variabel independen (x) dan satu variabel dependen (y) adalah fokusnya kembali ke garis utama.[3]

#### b. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji statistik digunakan untuk menentukan kepentingan relatif variabel independen dan dependen. Tujuannya untuk mencari tahu apakah variabel independen memiliki keuntungan yang signifikan atas variabel dependen adalah tujuan dari latihan ini. Untuk menerima hasil yang dapat dilaporkan, tabel harus disesuaikan dengan standar SPSS.[3]

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini, klasifikasi kuesioner didasarkan pada variabel jenis kelamin dan usia. Dibawah ini disajikan deskripsi hasil pengolahan data berdasarkan frekuensi(%).

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dibawah ini disajikan tabel yang menggambarkan secara rinci komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Perempuan	56
Laki-Laki	44
Total	100

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 56 dari 100 responden adalah perempuan, atau sekitar 56%, sedangkan 44 responden adalah laki-laki, atau sekitar 44%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel Berikut Menunjukkan Rincian Komposisi Responden Berdasarkan Usia:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi
15 – 20 Tahun	23
21 – 29 Tahun	63
30 – 35 Tahun	14
Total	100

Tabel 2 tersebut, terlihat bahwa dari 100 responden, 23 responden memiliki rentang usia 15 tahun sampai 20 tahun, 63 responden berusia antara 21 tahun sampai 29 tahun, dan 14 responden memiliki usia 30-35 tahun.

## 3. Hasil Responden

Berikut adalah tabel yang menampilkan hasil responden berdasarkan pertanyaan dan masing-masing dimensi webqual secara rinci berdasarkan setiap pertanyaan dibuat menjadi persen :

### a. Dimensi *Usability*

Pertanyaan 1: Seberapa mudah Anda melakukan pemesanan layanan melalui aplikasi Gojek?

Tabel 3 Hasil Pertanyaan 1 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	4%
Netral	15%
Setuju	50%
Sangat Setuju	31%
Total	100%

Berdasarkan tabel 3, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 50%.

Pertanyaan 2 : Seberapa bermanfaat aplikasi Gojek bagi Anda?

Tabel 4 Hasil Pertanyaan 2 Responden

Sangat Tidak Setuju	1%
Tidak Setuju	3%
Netral	16%
Setuju	37%
Sangat Setuju	43%
Total	100%

Berdasarkan tabel 4, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "sangat setuju" mencapai 43%.

Pertanyaan 3 : Seberapa mudah Anda menggunakan fitur Gojek?

Tabel 5. Hasil Pertanyaan 3 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	6%
Netral	22%
Setuju	41%
Sangat Setuju	31%
Total	100%

Berdasarkan tabel 5, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 41%.

Pertanyaan 4 : Seberapa lengkap pilihan layanan yang disediakan oleh aplikasi Gojek?

Tabel 6 Hasil Pertanyaan 4 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	4%
Netral	25%
Setuju	40%
Sangat Setuju	31%
Total	100%

Berdasarkan tabel 6, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 40%.

Pertanyaan 5 : Anda merasa tampilan dari tiap layanan aplikasi Gojek dapat menyesuaikan selera Anda?

Tabel 7 Hasil Pertanyaan 5 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	6%
Netral	23%
Setuju	45%
Sangat Setuju	26%
Total	100%

Berdasarkan tabel 7, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 45%.

b. *Information Quality*

Pertanyaan 6: Seberapa responsif dan efektif pelayanan pelanggan yang diberikan oleh aplikasi Gojek?

Tabel 8 Hasil Pertanyaan 6 Responden

Sangat Tidak Setuju	1%
Tidak Setuju	3%
Netral	24%
Setuju	47%
Sangat Setuju	25%
Total	100%

Berdasarkan tabel 8, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 47%.

Pertanyaan 7 : Seberapa akurat informasi yang diberikan oleh aplikasi Gojek mengenai jasa dan harga?

Tabel 9 Hasil Pertanyaan 7 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	6%
Netral	20%
Setuju	41%
Sangat Setuju	33%
Total	100%

Berdasarkan tabel 9, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 41%.

Pertanyaan 8 : Seberapa jelas dan tepat waktu notifikasi yang diberikan oleh aplikasi Gojek?

Tabel 10 Hasil Pertanyaan 8 Responden

Sangat Tidak Setuju	1%
Tidak Setuju	6%
Netral	18%
Setuju	46%
Sangat Setuju	29%
Total	100%

Berdasarkan tabel 10, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 46%.

Pertanyaan 9 : Seberapa jelas dan lengkap informasi yang diberikan oleh aplikasi Gojek mengenai layanan yang tersedia?

Tabel 11 Hasil Pertanyaan 9 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	3%
Netral	22%
Setuju	47%
Sangat Setuju	28%
Total	100%

Berdasarkan tabel 11, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 47%.

Pertanyaan 10 : Seberapa mudah aplikasi Gojek memberikan informasi mengenai perubahan atau pembaruan fitur terbaru?

Tabel 12 Hasil Pertanyaan 10 Responden

Sangat Tidak Setuju	2%
Tidak Setuju	3%
Netral	20%
Setuju	49%
Sangat Setuju	26%
Total	100%

Berdasarkan tabel 12, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 49%.

c. *Service Interaction Quality*

Pertanyaan 11 : Seberapa baik keamanan dan perlindungan yang diberikan oleh aplikasi Gojek kepada pengguna dalam hal transaksi?

Tabel 13 Hasil Pertanyaan 11 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	0%
Netral	18%
Setuju	49%
Sangat Setuju	33%
Total	100%

Berdasarkan tabel tabel 13, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 49%.

Pertanyaan 12 : Seberapa ramah dan sopan pengemudi Gojek dalam berinteraksi dengan Anda?

Tabel 14 Hasil Pertanyaan 12 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	3%
Netral	21%
Setuju	49%
Sangat Setuju	27%
Total	100%

Berdasarkan tabel 14, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 49%.

Pertanyaan 13 : Seberapa mudah anda dalam terhubung dengan pihak Gojek ketika mengalami kesulitan pada layanan aplikasi?

Tabel 15 Hasil Pertanyaan 13 Responden

Sangat Tidak Setuju	6%
Tidak Setuju	5%
Netral	24%
Setuju	44%
Sangat Setuju	21%
Total	100%

Berdasarkan tabel 15, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 44%.

Pertanyaan 14 : Seberapa puas anda terhadap pihak Gojek dalam memenuhi tiap layanan yang anda gunakan?

Tabel 16 Hasil Pertanyaan 14 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	2%
Netral	23%
Setuju	47%
Sangat Setuju	28%
Total	100%

Berdasarkan tabel 16, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 47%.

Pertanyaan 15 : Seberapa baik kemampuan pengemudi Gojek dalam menghadapi situasi yang tidak terduga atau masalah dalam perjalanan?

Tabel 17 Hasil Pertanyaan 15 Responden

Sangat Tidak Setuju	0%
Tidak Setuju	5%
Netral	28%
Setuju	42%
Sangat Setuju	25%
Total	100%

Berdasarkan tabel 17, data menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden dalam kategori "setuju" mencapai 42%.

## B. Hasil Analisis dan Pembahasan

Pada penelitian ini, penulis akan melakukan uji reliabilitas, uji validitas, analisis kesenjangan (gap). Berikut akan diuraikan penjelasan masing-masing dibawah ini :

### 1. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilaksanakan guna mengevaluasi keandalan serta konsistensi kuesioner atau angket dalam penelitian. Terdapat dua landasan pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, yaitu:

a. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60, maka kuesioner atau angket dianggap memiliki tingkat reliabel yang baik atau konsisten.

b. Apabila nilai Cronbach's Alpha < dari 0,60, maka kuesioner atau angket dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang rendah atau tidak konsisten.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	15

Gambar 2. Hasil Reliabilitas

Berdasarkan gambar 2, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,895 dalam penelitian ini, melebihi nilai batas 0,60. Dengan demikian, dapat disarikan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan atau reliabilitas yang baik.

### 2. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan dengan tujuan mengevaluasi apakah setiap pernyataan dalam instrumen tersebut memiliki validitas atau tidak. Dalam rangkaian penelitian ini, parameter yang digunakan untuk mengambil keputusan tentang validitas adalah melalui perbandingan nilai r hitung dan r tabel. Jika nilai r hitung miliki magnitudo lebih besar atau setidaknya sama dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka instrumen tersebut dapat dianggap memiliki validitas.

Tabel 18 Hasil Validitas

Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,589	0,202	Valid
2	0,549	0,202	Valid
3	0,625	0,202	Valid
4	0,509	0,202	Valid
5	0,549	0,202	Valid
6	0,663	0,202	Valid
7	0,658	0,202	Valid
8	0,528	0,202	Valid
9	0,601	0,202	Valid
10	0,483	0,202	Valid
11	0,676	0,202	Valid
12	0,554	0,202	Valid
13	0,210	0,202	Valid
14	0,686	0,202	Valid
15	0,516	0,202	Valid

Berdasarkan tabel 18, semua pernyataan dalam penelitian tersebut dianggap valid karena nilai r hitungnya melebihi r tabel yaitu sebesar 0,202.

### 3. Analisis Kesenjangan (Gap)

Analisis kesenjangan (Gap) mengidentifikasi perbedaan antara nilai kinerja dan nilai kepentingan. Menghitung nilai kesenjangan (gap) dilakukan dengan mengurangi nilai kualitas aktual (*performance*) dari nilai kualitas ideal (*importance*). Apabila nilai kesenjangan atau  $Q_i$  (gap)  $\geq 0$ , itu menandakan bahwa kualitas aktual telah memenuhi harapan ideal. Namun, jika nilai  $Q_i$  (gap) negatif atau kurang dari 0, itu mengidentifikasi bahwa tingkat kualitas belum mencapai harapan ideal dan masih memerlukan peningkatan.

Tabel 19 Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

Variabel	Performance (P)	Importance (I)	Gap (Qi)
X1_1	4,08	4,12	0,04
X1_2	4,18	4,24	0,06
X1_3	3,97	4,03	0,06

X1_4	3,98	4,13	0,15
X1_5	3,91	3,95	0,04
X2_1	3,92	3,95	0,03
X2_2	4,01	4,03	0,02
X2_3	3,96	4,02	0,06
X2_4	4,00	4,04	0,04
X2_5	3,94	3,96	0,02
X3_1	4,15	4,20	0,05
X3_2	4,00	4,09	0,09
X3_3	3,69	3,93	0,24
X3_4	4,01	4,03	0,02
X3_5	3,87	3,96	0,09

Menganalisis tabel 19, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat nilai kesenjangan (gap) pada indikator-indikator dalam dimensi Webqual. Dalam dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, nilai perbedaan menunjukkan  $Q_i > 0$  atau positif. Ini menunjukkan bahwa kualitas dalam dimensi-dimensi tersebut telah mencapai tingkat yang diharapkan. Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas aplikasi Gojek telah memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 4. Regresi Linier Sederhana dan Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Tabel 20 Hasil Uji Pengaruh Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	63.222	.934		67.709	<.001
X	-.053	.016	-.324	-3.396	<.001

a. Dependent Variable: y

Mengacu tabel IV.20, terdapat nilai signifikansi (Sig) sebesar  $<.001$ , yang lebih kecil dari probabilitas 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas aplikasi Gojek dan kepuasan pengguna.

## IV. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, tujuannya adalah untuk menerapkan metode Webqual 4.0 dalam analisa pengukuran kualitas aplikasi Gojek. Hasil yang diperoleh setelah menyelesaikan semua pengujian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kesenjangan (gap), secara keseluruhan tingkat pengukuran kualitas aplikasi Gojek memiliki nilai positif sebesar 0,07. Ini menandakan bahwa kualitas aplikasi Gojek telah memenuhi harapan pengguna.

2. Indikator yang memiliki nilai *Performance* tertinggi sebesar 4,18 adalah X1\_2 "Menurut saya,

aplikasi Gojek bagi pengguna adalah kemudahan dan kenyamanan dalam memesan layanan transportasi, pengiriman barang, serta berbagai layanan lainnya secara praktis melalui aplikasi, sehingga menghemat waktu dan tenaga." Hal ini menunjukkan bahwa adanya aplikasi Gojek memiliki dampak positif yang signifikan terhadap para pengguna.

3. Indikator yang memiliki nilai *Performance* rendah sebesar 3,69 adalah X3\_3 "Berdasarkan data hasil penelitian, aplikasi Gojek terbukti memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen tanpa masalah. Namun, terkadang terdapat kelalaian dari *driver* Gojek sendiri, seperti sering meng-cancel atau menolak pesanan tiba-tiba, dan kurang amanah dalam mengirimkan barang.

4. Berdasarkan analisis menggunakan metode webqual 4.0, ditemukan bahwa nilai signifikan sebesar  $<.001$ , lebih kecil dari probabilitas 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja aplikasi Gojek dengan kepentingan pengguna.

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas aplikasi Gojek. Pengembangan selanjutnya dapat difokuskan pada aspek kualitas informasi, terutama mengenai tingkat detail informasi yang tepat dan akurat.

### 2. Saran

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan dalam penelitian ini, penulis menyampaikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak terkait dan peneliti selanjutnya, yaitu:

#### 1. Bagi pihak Perusahaan:

Dalam upaya pengembangan dan pengelolaan, perusahaan disarankan untuk mempertimbangkan rekomendasi berikut:

- Meningkatkan kualitas informasi yang disediakan untuk konsumen.
- Mengoptimalkan tampilan aplikasi Gojek agar lebih menarik, misalnya dengan menambahkan atribut atau desain yang lebih kreatif dan beragam.
- Menyediakan peningkatan diskon untuk menarik lebih banyak konsumen.
- Menjaga komunikasi yang efektif dengan pengguna aplikasi Gojek.

#### 2. Bagi peneliti selanjutnya:

Peneliti berikutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak responden dan memperluas cakupan penelitian dengan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Gojek, misalnya seperti faktor kualitas menggunakan metode *Servqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Winarni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek," vol. 27, no. 2, 2022.
- [2] I. Giyanti and E. Suparti, "Penilaian Kualitas Aplikasi Halal Mui Dengan Webqual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan," 2018. [Online]. Available: [www.statista.com](http://www.statista.com)
- [3] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia," *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, Apr. 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [4] V. Wiratna Sujarweni, "Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS," *spssindonesia*, 2014. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html> (accessed Jul. 07, 2023).
- [5] W. Pujiyono, A. Rahman, and A. Wijaya, "Aplikasi Mobile Sms Gateway Over Gprs Untuk Mengakses Sistem Informasi," *TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, vol. 7, no. 1, p. 43, Apr. 2009, doi: 10.12928/telkomnika.v7i1.575.
- [6] O. : Rinny *et al.*, "Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 1, pp. 1553–1561, 1553.
- [7] H. Bali Kusuma and H. Muslimah Az-Zahra, "Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [8] Sulistiyowati Wiwik, *KUALITAS LAYANAN : TEORI DAN LAYANAN*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.
- [9] Hussein Muhammad, "Analisis Kualitas Aplikasi Layanan Gofood Dalam Menentukan Niat Pembelian Secara Berkelanjutan Menggunakan Model Kombinasi Webqual 4.0 Dan Expectation Confirmation Theory (ECT)," *Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, Feb. 2019.
- [10] Ferly Andriansyah, Nining Suryani, and Sukmawati Anggraeni Putri, "Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring Pt. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual," *JURNAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI KOMPUTER*, vol. 4, no. 1, Aug. 2018.
- [11] Himawat Aryadita, Dyah Ayu Widyastuti, and Niken Hendrakusuma Wardani, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 10, no. 1, pp. 29–36, 2017.
- [12] L. Andretti Abdillah, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0," 2020. [Online]. Available: <https://journal-computing.org/index.php/journal-sea/index>
- [13] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [14] Gojek, "Milestones," <https://www.gojek.com/en-id/about/>, 2023.
- [15] N. Q. Nada& and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0."
- [16] L. Amelia and I. Pradesan, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 14, no. 1, pp. 57–63, Nov. 2019, doi: 10.30864/jsi.v14i1.249.