

# PENGARUH ASPEK DIMENSI SERVICE QUALITY KEANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-FOOD DI BANDAR LAMPUNG

Muhammad Pablo Aimar<sup>1</sup>, Wenny Permata Sari<sup>2</sup>  
[turiraya102@gmail.com](mailto:turiraya102@gmail.com)<sup>1</sup>, [wenny@ubl.ac.id](mailto:wenny@ubl.ac.id)<sup>2</sup>  
Universitas Bandar Lampung

## ABSTRAK

Keandalan (*reliability*), kapabilitas perusahaan untuk memberi pelayanan yang tepat sesuai komitmen dan untuk melaksanakan layanan berdasarkan komitmen yang sudah disepakati dalam waktu yang sudah ditentukan, jika kepuasan konsumen akan meningkat artinya mereka dilayani dengan sesuai dan sebaliknya, sedangkan daya tanggap adalah kesanggupan memberi solusi pada pelanggan dan menyediakan layanan yang tepat dan kemampuan karyawan perusahaan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan responsif (Tjiptono, 2019). Tujuan pada penelitian ini adalah memahami apakah Keandalan dan daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini melibatkan 100 responden yang berdomisili di Bandar Lampung dan berumur 17 tahun keatas dengan metode penentuan sampelnya yaitu *purposive sampling*. Analisis regresi linier berganda merupakan metode statistik yang diterapkan dalam riset ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan setelah di proses mendapatkan hasil uji t : (1) Membuktikan bahwa keandalan tidak mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung dan (2) daya tanggap mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung (3) Berdasarkan uji f Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara simultan oleh variabel keandalan dan daya tanggap.

**Kata Kunci:** Keandalan, Daya Tanggap, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

*Reliability, the company's ability to provide proper service according to commitments and to carry out services based on agreed commitments within a predetermined time, if customer satisfaction will increase, it means that they are served accordingly and vice versa, while responsiveness is the ability to provide solutions to customers and provide appropriate services and the ability of company employees to provide services quickly and responsively (Tjiptono, 2019). The purpose of this study is to understand whether reliability and responsiveness affect customer satisfaction. The sample of this study involved 100 respondents who live in Bandar Lampung and are 17 years old and above with the sampling method, namely purposive sampling. Multiple linear regression analysis is the statistical method applied in this research. Data was collected through questionnaires and after processing, the results of the t test were obtained: (1) Proving that reliability does not significantly affect Gofood customer satisfaction in Bandar Lampung and (2) responsiveness significantly affects Gofood customer satisfaction in Bandar Lampung (3) Based on the f test, it states that customer satisfaction is simultaneously influenced by the variables of reliability and responsiveness.*

**Keywords:** Reliability, Responsiveness, Customer Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi adalah masalah dalam jangka panjang perekonomian dan fenomena yang penting dialami dunia belakangan ini (Wenny, 2023). Faktor yang bisa menghambat yaitu teknologi yang maju tetapi sumber daya manusia yang buruk dalam mengelola teknologi tersebut. SDM adalah individu atau sekumpulan orang tertentu yang ada pada perusahaan (Wenny, 2023). Artinya individu ataupun sekumpulan orang yang diharapkan mampu untuk mengelola teknologi tersebut supaya bisa mendongkrak pertumbuhan perekonomian masyarakat.

Dewasa ini perkembangan teknologi sangat signifikan dimulai dari alat komunikasi hingga pelayanan jasa. Perkembangan teknologi juga merubah pola hidup masyarakat menjadi dinamis terkhususnya pada dunia bisnis baik barang ataupun jasa, yang pada awalnya kita harus bertransaksi secara tatap muka namun saat ini kita hanya menggunakan *gadget* sudah bisa bertransaksi, tak terkecuali di Indonesia banyak potensi anak bangsa yang mampu untuk bersaing di dunia teknologi. Salah satunya Nadiem Makarim, beliau lulusan dari *Harvard Business School*. Beliau membangun PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang dikenal dengan sebutan *Gojek*. Perusahaan ini bergerak di bidang transportasi yaitu angkutan umum daring. Pada tahun 2010 Perusahaan ini dibentuk, dilansir pada Kompas.com (2019) awal mula alasan Nadiem memiliki ide membuat *GOJEK* karena ia sendiri pengguna setia ojek pangkalan dan suatu waktu ia merasa prihatin kepada tukang ojek yang bekerja seharian tetapi hanya menjangkau pelanggan yang sedikit padahal seharusnya ojek bisa lebih dari itu.

Pada tahun 2015 *Gojek* membuka layanan *Gofood* yang bergerak pada bidang pesan antar makanan *online*. Nadiem mengatakan bahwa jika perkembangan jasa layanan pesan antar makanan seperti *Gofood* ini adalah inovasi yang menarik bagi seluruh dunia. Tak diragukan lagi, layanan pesan antar makanan ini menjadi favorit semua orang karena terus meningkatnya pengemudi *Gojek* (Republika.co.id, 2018). Pada tahun 2017 *Gojek* masuk ke Bandar Lampung serta langsung memperkenalkan layanan *Gofood*. Sehingga layanan *Gofood* di Bandar Lampung lgsg berkembang dengan banyak bergabungnya UMKM maupun restoran menjadi *Gofood partner*.

Dalam merambah ke pesan antar makanan online serta wilayah tentunya *Gojek* harus mempertahankan kualitas pelayanan dikarenakan banyak persaingan di jasa pesan antar makanan online. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian konsumen pada kualitas pelayanan yang diterima dengan tingkat ekspektasi konsumen (Kotler, 2019). Salah satu bentuk acuan yang banyak digunakan dalam studi pemasaran yaitu model *Service Quality* yang diciptakan oleh Parasuraman. Dimensi *service quality* terdiri dari empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), dan daya tanggap (*responsiveness*) (Parasuraman et al, 2013). Suatu perusahaan dapat mengukur seberapa baik mereka memberikan layanan kepada pelanggannya ketika mereka berusaha untuk membangun kualitas layanan yang baik. Dengan menggunakan model SERVQUAL memungkinkan perusahaan untuk mengetahui ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Artinya *Gofood* diharuskan bisa memberikan kualitas pelayanan di atas para pesaingnya. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan melebihi ekspektasi mereka, mereka cenderung akan mencoba kembali karena puas, begitupun sebaliknya (Subagio, Alma dan Sasongko, 2013). Terkhusus di Bandar Lampung masih banyak didapatkan permasalahan dalam kualitas pelayanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung.

Berikut adalah data 10 resto terlaris di Bandar Lampung dengan permasalahan Kualitas pelayanan:

Tabel 1. 10 Resto Terlaris di Bandar Lampung Dengan Jenis Makanan yang Berbeda.

No	Nama Resto	Alamat	Rating	Mayoritas Permasalahan	Keterangan
1	Seblak jebreed Aa dadang	Jl. Imam Bonjol 195-199, Suka Jawa, Tanjung Karang Barat, Bandar Lampung	4,7	Keandalan	Pesanan tidak sesuai dengan keinginan konsumen dan inkonsistensi rasa yang diterima konsumen
2	Ayam Goreng Abbasy	Jl. Batinulungan 2 No.32, Sepang Jaya, Kedaton, Kota Bandar Lampung	4,6	Daya tanggap	Kurang tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan

No	Nama Resto	Alamat	Rating	Mayoritas Permasalahan	Keterangan
3.	Nuju Coffee	Jl. Pulau Legundi No.245, Sukarama, Kota Bandar Lampung	4,8	Keandalan	Pesanan tidak sesuai
4.	Mc Donald's, Kedaton Lampung	Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No 3, Labuhan Ratu, Kedaton, Bandar Lampung	4,7	Keandalan	Makanan yang kurang fresh dan cita rasa yang kurang konsisten
5.	Mie Goyang, Palapa Lampung	Jl. Mayor Sukardi Hamdani No. 28, Rajabasa, B.Lampung	4,7	Daya tanggap	Kurang menanggapi keluhan konsumen
6	Mister geprek 3	Gedong Meneng, Rajabasa, B.Lampung	4,7	Keandalan	Pesanan tidak sesuai
7.	Solaria , Mall Boemi Kedato	Jl. Teuku Umar , Sultan Agung No. 1, Labuhan Ratu, Bandar Lampung	4,7	Bukti fisik	Kualitas dan tampilan makanan yang buruk
8	RM puti minang	Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 73A, Kedaton, Bandar Lampung	4,7	Keandalan	Cita rasa dan Kualitas makanan buruk
9	Mixue ,Way Halim	Way Halim Permai, Jl. Ki Maja Blok AA No. 5, Sukarama, Lampung	4,7	Empati	Tidak menanggapi keluhan pelanggan
10	Ketoprak Bubur Ayam Boga Rasa Cirebon, Teuku Umar	Jl. Teuku Umar, Kedaton Kota Bandar Lampung	4,6	Keandalan	Cita rasa yang tidak konsisten

Sumber : Aplikasi Gofood 2023

Dari 10 data resto yang terlaris di Bandar Lampung terdapat mayoritas permasalahan dalam aspek dimensi Service Quality yaitu keandalan dan daya tanggap kedua hal ini secara tidak langsung berdampak pada kepuasan pelanggan Gofood di Bandar Lampung. Keandalan (reliability), kapabilitas perusahaan untuk memberi pelayanan yang tepat sesuai komitmen dan untuk melaksanakan layanan berdasarkan komitmen yang sudah disepakati dalam waktu yang sudah ditentukan, jika kepuasan konsumen akan meningkat artinya mereka dilayani dengan sesuai dan sebaliknya, sedangkan Daya tanggap adalah kesanggupan memberi solusi pada pelanggan dan menyediakan layanan yang tepat dan kemampuan karyawan perusahaan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan responsif (Tjiptono, 2019). Daya tanggap dapat dilihat dari beberapa hal, seperti memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan, ketepatan dan kecepatan menanggapi pelanggan, dan memberikan bantuan. Pelanggan akan puas jika mereka merasa kebutuhan mereka diprioritaskan dan layanan yang mereka butuhkan diberikan dengan segera. Kepuasan pelanggan merupakan suatu aspek penting dalam keberlanjutan perusahaan tak terkecuali Gojek. Penelitian dilakukan untuk melihat pandangan konsumen yang ada di Bandar Lampung untuk menilai tingkat kepuasan mereka sebagai pelanggan terhadap kualitas layanan Gofood di Bandar Lampung.

Berdasarkan permasalahan diatas yang telah dijelaskan dapat diidentifikasi antara lain apakah variabel keandalan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan di Kota Bandar Lampung, apakah variabel daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan Gofood di Bandar Lampung.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif digunakan pada riset ini. Data kuantitatif ialah metode riset yang didasarkan pada data konkret, dengan berupa angka yang diujikan memakai statistik guna alat pengujian hitungannya, pendekatan ini terkait dengan permasalahan yang ditelaah guna tercapainya simpulan (Sugiyono, 2018). Konsumen Gofood di Bandar Lampung dengan kriteria umur diatas 17 tahun adalah populasi yang dipakai dan jumlahnya tak diketahui dengan pasti. Dengan menggunakan rumus Lemeshow didapatkan jumlah sampel 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang lebih representatif. pengisian kuesioner skala Likert teknik yang digunakan pada pengumpulan data primer penelitian ini dengan pertanyaan yang sesuai dengan variabel dan dibagikan kepada konsumen Gofood di Bandar Lampung yang berusia diatas 17 tahun. Penelitian ini menilai dampak variabel x dan y menggunakan analisis data linier berganda dan perangkat lunak statistik SPSS 23.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tanggapan Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Keandalan (X1)

Interval	Kategori	F	%
42-50	Sangat Baik	22	22
34-41	Baik	64	64
26-33	Cukup	11	11
18-25	Tidak baik	1	1
10-17	Sangat Tidak Baik	2	2
		100	100

Sumber: Data diolah 2023

Dilihat pada hasil diatas dari 100 responden disimpulkan jika 22 responden atau 22% menyatakan keandalan dalam kategori sangat baik, sebanyak 64% mengkategorikan baik, sementara 11% mengkategorikan cukup, hanya 1% mengkategorikan tidak baik dan 2% mengkategorikan sangat tidak Baik. Maka disimpulkan keandalan dikategorikan baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (X2)

Interval	Kategori	F	%
42-50	Sangat Baik	29	29
34-41	Baik	52	52
26-33	Cukup	16	16
18-25	Tidak Baik	2	2
10-17	Sangat Tidak Baik	1	1
		100	100

Sumber : Data diolah 2023

Melihat dari hasil diatas dari 100 responden disimpulkan jika 29 responden atau 29% menyatakan daya tanggap dalam kategori sangat baik, Sebanyak 52% mengkategorikan baik, sementara 16% mengkategorikan cukup, hanya 2% mengkategorikan tidak baik dan 1% mengkategorikan sangat tidak baik. Maka disimpulkan daya tanggap dalam kategori baik.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)

Interval	Kategori	F	%
42-50	Sangat Baik	37	37
34-41	Baik	45	45

Interval	Kategori	F	%
26-33	Cukup	15	15
18-25	Tidak Baik	1	1
10-17	Sangat Tidak Baik	2	2
		100	100

Sumber: Data diolah 2023

Melihat pada hasil diatas dari 100 responden disimpulkan jika 37 responden atau 37% menyatakan kepuasan pelanggan dalam kategori sangat baik, sebanyak 45 responden atau 45% mengkategorikan baik, sementara 15% mengkategorikan cukup, dan 1% mengkategorikan sangat tidak baik. Dapat ditarik kesimpulan kepuasan pelanggan dalam kategori Baik.

### Uji Validitas

Suatu kuesioner ditentukan sah atau tidak dalam Penelitian menggunakan uji validitas (Ghozali, 2016:52). degree of freedom adalah Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini. Uji ini dilakukan memakai pengujian dua sisi dengan tingkatan sig. 0,05. Signifikansi diuji dengan menganalisis perbedaan rhitung dengan rtabel. Bila rhitung > rtabel, setiap pertanyaan diakui kevalidannya.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Keandalan (X <sub>1</sub> )	rhitung	rtabel	Keterangan
Butir 1	0,527	0,196	Valid
Butir 2	0,598	0,196	Valid
Butir 3	0,660	0,196	Valid
Butir 4	0,638	0,196	Valid
Butir 5	0,628	0,196	Valid
Butir 6	0,761	0,196	Valid
Butir 7	0,675	0,196	Valid
Butir 8	0,739	0,196	Valid
Butir 9	0,738	0,196	Valid
Butir 10	0,749	0,196	Valid
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	rhitung	rtabel	Keterangan
Butir 1	0,724	0,196	Valid
Butir 2	0,788	0,196	Valid
Butir 3	0,698	0,196	Valid
Butir 4	0,705	0,196	Valid
Butir 5	0,775	0,196	Valid
Butir 6	0,693	0,196	Valid
Butir 7	0,755	0,196	Valid
Butir 8	0,795	0,196	Valid
Butir 9	0,733	0,196	Valid
Butir 10	0,747	0,196	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	rhitung	rtabel	Keterangan
Butir 1	0,814	0,196	Valid
Butir 2	0,767	0,196	Valid
Butir 3	0,754	0,196	Valid
Butir 4	0,793	0,196	Valid
Butir 5	0,729	0,196	Valid
Butir 6	0,853	0,196	Valid
Butir 7	0,810	0,196	Valid
Butir 8	0,803	0,196	Valid
Butir 9	0,854	0,196	Valid
Butir 10	0,890	0,196	Valid

Sumber: Data diolah SPSS23

Didasarkan hasil olah data diatas dinyatakan semua item pertanyaan rhitung > rtabel 0,196. Artinya instrumen ini yang digunakan valid sebagai alat ukur.

### Uji Reliabilitas

Pengujian ini dipakai guna memberikan penilaian kuesioner (Ghozali, 2016:48).pengujian Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) diterapkan untuk menilai tingkat reliabilitas setiap instrumen pada penelitian ini. Perangkat lunak SPSS 23 digunakan untuk menghitung reliabilitas dengan Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Jika nilai dari Cronbach Alpha > 0,6 Instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Alpha	Keterangan
Keandalan (X1)	0,863	0,6	Reliabel
Daya Tanggap (X2)	0,907	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,940	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS23

Didasarkan olah data diatas, bahwa setiap instrumen variabel dianggap Reliabel sebab nilai cronbach alpha melebihi 0,6.

### Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam mengidentifikasi arah dan sebesar apa variabel dependen dipengaruhi variabel independen menggunakan analisis regresi linear berganda (Ghozali, 2018). Penganalisisannya mencakup multiple variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan pengukuran linear terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

Tabel 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.337	2.256		.593	.555
	Keandalan	.076	.124	.064	.618	.538
	Daya Tanggap	.916	.116	.820	7.887	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber : Data diolah SPSS23

Didasarkan olah data diatas Persamaan garis regresi linier berganda dapat ditulis seperti:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1.337 + 0,076X_1 + 0,916X_2$$

Didasarkan persamaan garis regresi linier berganda diatas, diketahui :

Nilai konstanta adalah 1,337 Artinya kepuasan pelanggan pada saat variabel keandalan dan daya tanggap mempunyai nilai konstan.

Nilai koefisien regresi keandalan 0,076 dapat dinyatakan bahwa memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, jika keandalan naik, kepuasan pembeli Gofood di Bandar Lampung juga naik.

Nilai koefisien regresi daya tanggap 0,916 dapat dinyatakan bahwa memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, jika daya tanggap naik, kepuasan pembeli Gofood di Bandar Lampung juga naik.

### Hasil Uji T

Guna melihat pengaruh individual yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, dilakukan uji T (Ghozali, 2018:88).

Tabel 8. Hasil Uji T

Variabel	Thitung	ttabel	Sig	Alpha
Keandalan	0,618	1,984	0,538	0,05

Variabel	Thitung	ttabel	Sig	Alpha
Daya Tanggap	7.887	1,984	0,000	0,05

Sumber : Data diolah SPSS23

Didasarkan tabel diatas variabel keandalan memiliki nilai thitung (0,618)<ttabel (1,984) yakni H1 tak diterima. Menyatakan jika keandalan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gofood di Bandar Lampung. variabel Daya tanggap memiliki nilai thitung (7.887)< ttabel (1,984), Hal ini membuktikan H2 diterima yang memperlihatkan jika daya tanggap mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pembeli Gofood di Bandar Lampung.

### Hasil Uji F

Guna menentukan simultan atau tidaknya variabel independen memberikan pengaruh pada variabel dependen itu memakai uji f (Sugiyono, 2018:208).

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3963.468	2	1981.734	161.601	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1189.522	97	12.263		
	Total	5152.990	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan						

Sumber : Data diolah SPSS23

Dilihat dari tabel f diatas nilai sig 0,000<0,05 dan fhitung (161.601)>ftabel (3,09) dinyatakan jika kepuasan pelanggan Gofood di Bandar Lampung dipengaruhi secara simultan oleh variabel keandalan dan daya tanggap.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Guna menentukan besaran potensi variabel independen dalam menguraikan variabel dependen dipakai lah pengujian Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) (Sugiyono, 2017). Rentang nilai uji berkisar nol hingga satu (0-1).

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	.769	.764	3.502
a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan				

Sumber : Data diolah SPSS23

Berdasarkan nilai Rsquare dihasilkan 0,769 atau 76,9% artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi keandalan dan daya tanggap sebanyak 76,9% sementara sisanya (23,1%) diberikan dampak dari faktor lainnya yang tak ditelaah.

### Pembahasan

#### Pengaruh Keandalan (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Gofood di Bandar Lampung

Hasil uji hipotesis menyimpulkan jika variabel keandalan tidak mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. hasil ini ditunjukkan dari besarnya thitung (0,618) < (1,984) ttabel dan sig. sebesar (0,538) > (0,05). Akhirnya temuan ini menolak hasil hipotesis pertama bahwa keandalan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gofood di Bandar Lampung.

### **Pengaruh Daya Tanggap (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) *Gofood* di Bandar Lampung**

Hasil uji hipotesis menyimpulkan jika hipotesis kedua diterima yaitu daya tanggap mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung.. hasil ini ditunjukkan oleh besarnya thitung  $(7.887) > (1,984)$  ttabel dan tingkatan signifikannya  $(0,00) < (0,05)$ .

### **Pengaruh Keandalan (X<sub>1</sub>) dan Daya Tanggap (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) *Gofood* di Bandar Lampung**

Hasil uji hipotesis menyimpulkan jika Hipotesis ketiga diterima yaitu kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung dipengaruhi secara simultan oleh variabel keandalan dan daya tanggap. Hasil ini ditunjukkan besarnya nilai sig 0,000 kurang dari 0,05 dan fhitung (161.601) melebihi ftabel (3,09).

### **KESIMPULAN**

1. Pada penelitian ini menemukan hasil yaitu variabel keandalan tidak mempengaruhi dengan signifikan pada kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung.
2. Pada penelitian ini menemukan hasil yaitu variabel daya tanggap mempengaruhi dengan signifikan pada kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung.
3. Pada penelitian ini menemukan hasil yaitu variabel keandalan dan daya tanggap mempengaruhi dengan simultan pada kepuasan pelanggan *Gofood* di Bandar Lampung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahyani. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPURUMA DI MASJID RAYA BINTARO JAYA TANGERANG SELATAN (Vol. 5, Issue 3).
- Ajjjah, J. H., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa. 13(2), 232–236.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA DI KOTA MANADO THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS ON TOKOPEDIA E-COMMERCE IN MANADO CITY. 663 Jurnal EMBA, 9(2), 663–674.
- Aryo Anggoro, D., Aryo Baskoro Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, D., Curug Mekar No, J., & Kota Bogor, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Brama Kumbara, V., & Andri Wijaya, R. (2020). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA PT GOJEK INDONESIA. 1(6). <https://doi.org/10.31933/JIMT>
- Caesarini, D., Akuntansi, J., Brawijaya, U., & Haryono, J. M. (n.d.). (Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi GO-FOOD dan GO-RIDE) Disusun Oleh.
- Christy, O. :, Ulita, E., Endang, P. :, Program, S., Administrasi Bisnis -Jurusan, S., & Administrasi, I. (2019). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. EKA SARI LORENA “ESL EXPRESS.” In JOM FISIP (Vol. 6).
- Fakhriyah, P. (2020). JURNAL COMM-EDU PENGARUH LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GOJEK) TERHADAP PERLUASAN LAPANGAN KERJA BAGI MASYARAKAT DI KOTA CIMAHI (Vol. 3, Issue 1).
- Faustina, S., & Erica Maryati, D. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Grosir. In Bisnis Digital dan Kewirausahaan (MEKANISDA) (Vol. 1, Issue 1). <https://ejurnal.mitrakreasicendekia.com/index.php/mekanisda/>



- Karim, A. (2023). Kepastian Hukum Pencipta dan Pemegang Hak Cipta Gojek-PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Studi Kasus Perkara Nomor 86/Pdt.Sus-HKI/Cipta/2021/PN Niaga Jkt.Pst). *Jurnal Serambi Hukum*, 16. <https://tirto.id/go-jek-jadi-startup-pertama->
- Larasati, A., Ekonomi, F., Universitas, B., & Malang, B. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank BRI Unit Klojen Malang).
- Latif, M., Rohman, N., & Suji'ah, U. (n.d.). KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN GRIYA DAHAR MBOK SUM (Studi kasus pada konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta) 1.
- Maulidin, T., Alexander, N., & Zulbetti, R. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BHAKTI IDOLA TAMA BANDUNG Oleh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2).
- Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- PROFESIONAL *Jurnal Ekonomi, S., dan Teknologi, B., & Surbakti Dosen Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan, A. (n.d.). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah pada Perusahaan Asuransi.*
- Teguh, W., Fakultas, E., Universitas, I., Kalimantan, J., Adhyaksa, N., & Banjarmasin, K. (2017). At-Tadbir: *Jurnal Ilmiah Manajemen Volume I Nomor 2, PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UPIK FUTSAL BANJARMASIN.*
- Universitas, A., Makassar, N., & Pettarani Makassar, J. A. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar.
- Yunus, O. :, Fakultas Ekonomi-Jurusan, A., Universitas, M., & Maranatha, K. (2016). PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABLITITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG. In *Jurnal Manajemen (Vol. 15, Issue 2).*
- Yusuf, M., & Ichsan, R. N. (2021). BANK SYARIAH INDONESIA SERVICE QUALITY: SOCIAL PERSPECTIVE. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 6(2).
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.
- Sari, W. P., & Obadja, N. N. (2023). Analisis Studi Kelayakan Bisnis Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kue Bangkit Kenanga Ditinjau dari Aspek Pemasaran dan Manajemen. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 439-449.
- Sari, W. P., & Arya, K. (2023). ANALISIS MINAT DAN MOTIVASI BERWIRAUSAHA SETELAH COVID-19 PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(5), 1120-1124.