
PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *GO AUTO* (CUCI MOBIL DAN MOTOR) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN *USER* DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Agustho Yuanda

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Lampung
Email: agusthoyuanda94@gmail.com

Sri Choiriyati

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Lampung
Email: srichoriyat@gmail.com

Meylin Azizah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Lampung
Email: meylin.azizah@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) memudahkan masyarakat sehingga tidak perlu untuk mengantri di tempat cuci motor dan mobil konvensional. Mitra dari aplikasi *go auto* berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman dan murah kepada seluruh konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) terhadap tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 19 pengguna aplikasi *go auto*, teknik pengumpulan data kuesioner dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penggunaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung hal tersebut dapat dilihat dari nilai t_{hitung} variabel aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sebesar 36.687 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.729, jadi $t_{hitung} 36.687 > t_{tabel} 1.729$, serta nilai signifikansi ($\text{sig } t$) sebesar $0.000 < 0.05$. Sementara itu nilai Koefisien Determinasi (*R Square*) sebesar 0.988 artinya penggunaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) memiliki pengaruh sebesar 98.8% terhadap tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung.

Kata kunci : Penggunaan Aplikasi *Go Auto*, Kepuasan *User*, Komunikasi Massa

PENDAHULUAN

Era digital saat ini kebutuhan bisnis mulai tidak terlepas dari penggunaan internet. Teknologi internet tidak hanya sekedar menjadi pelengkap bisnis tetapi juga kunci utama dari bisnis yang terus berkembang. Teknologi internet dapat dijadikan pondasi inovasi oleh suatu perusahaan, mulai dari inovasi produk, layanan maupun model bisnis. Salah satu produk inovasi bisnis yang sedang berkembang adalah penyediaan aplikasi jasa berbasis *online*. Penyedia layanan jasa berbasis aplikasi *online* dikeluarkan oleh perusahaan transportasi yaitu PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan GO-JEK, dimana GO-JEK adalah perusahaan lokal Indonesia yang pertama kali memperkenalkan teknologi aplikasi jasa berbasis *online* kepada masyarakat Indonesia. GO-JEK banyak memproduksi atau membuat layanan jasa berbasis *online* salah satu aplikasi yang dikembangkan adalah *go life* merupakan aplikasi *online* dibidang kebersihan, cuci mobil dan motor, kecantikan, kebutuhan harian, servis dan perbaikan, *laundry* kiloan, hingga terapis pijat profesional yang berpengalaman di bidangnya dan telah melewati seleksi serta pelatihan.

Namun dari beberapa pelayanan yang ada di aplikasi *go life* pelayanan *go auto* (cuci mobil dan motor) relatif memiliki reteng atau peminat yang lebih sedikit

dibandingkan dengan aplikasi pelayanan lainnya, hal itu dikarenakan masih banyak masyarakat yang kurang memiliki informasi akan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sehingga banyak masyarakat yang kurang mengetahui keberadaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor). Aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) yang bisa digunakan pada *smartphone*, penyelenggaraan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan pengguna yang menginginkan pelayanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat yang dapat diakses melalui *smartphone*.

Berdasarkan hal tersebut penulis berpendapat bahwa di kota-kota yang sedang berkembang seperti Bandar Lampung semakin banyak orang yang menggunakan jasa dengan berbasiskan *online* seperti jasa *go auto* (cuci mobil dan motor) yang memudahkan masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu untuk mengantri di tempat cuci motor dan mobil konvensional. Informasi dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa Cabang Lampung aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sudah di unduh lebih dari 6 juta pengguna aplikasi di Bandar Lampung diketahui bahwa produk aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) di luncurkan pada tahun 2018 dengan jumlah mitra yang sudah bergabung sekitar 60%. Sudah banyaknya *user* yang menggunakan aplikasikan ini membuktikan bahwa aplikasi

go auto (cuci mobil dan motor) telah diterima oleh masyarakat Kota Bandar Lampung hal itu dikarenakan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) memiliki sistem yang mudah dengan kebutuhan pengguna kemudian dalam memahami informasi maupun sistemnya. Namun dari fakta di lapangan diketahui bahwa baiknya kualitas aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) tidak diimbangi dengan kualitas mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) dalam proses pemberian pelayanan jasa *go auto* (cuci mobil dan motor) serta tarif yang relatif lebih mahal maka masyarakat Kota Bandar Lampung kurang begitu antusias untuk menggunakan jasa aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor). Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan mulai dari aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) hingga mitra hal tersebut bertujuan demi meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi (*user*).

Fenomena mengenai kepuasan konsumen terlihat pada fakta dilapangan di mana dari hasil pra penelitian yang peneliti lakukan diketahui bahwa masih banyak konsumen yang tidak puas akan pelayanan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) hal itu terlihat dari komunikasi antara mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) dengan pengguna aplikasi (*user*) masih berjalan kurang baik hal itu terlihat dari intensitas komunikasi antara kedua belah pihak kurang berjalan dimana banyak mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) tidak ramah dan sopan

dalam memberikan pelayanan kepada *user* dan cenderung diam dalam proses pelayanannya dan hanya berinteraksi ketika *user* menanyakan kepada mitra. Seringnya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh mitra *go auto* (cuci mobil dan motor), kurang tepat waktunya mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) sehingga *user* harus menunggu dengan waktu yang relatif cukup lama serta masih mahal harga *go auto* (cuci mobil dan motor) dibandingkan dengan harga jasa cuci mobil dan motor dengan konvensional.

Masih banyaknya permasalahan yang terjadi menimbulkan kepuasan *user* semakin menurun terhadap aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor). Diketahui bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan dalam era globalisasi penting bagi perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, walaupun hal tersebut tidak semudah mengukur berat badan atau tinggi badan seorang konsumen, kepuasan konsumen akan semakin meningkat jika kualitas suatu aplikasi sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen yaitu cepat, murah, akurat aman dan nyaman.

Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah pengaruh penggunaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) terhadap

tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung?

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif menyoroti antara variabel dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya oleh karena itu penelitian dinamakan penelitian menggunakan hipotesa walaupun uraian juga mengandung deskripsi tetapi sebagai penelitian rasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan antara dua variabel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh poengguna aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sebanyak 652 pengguna aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) di Kota Bandar Lampung, data konsumen pengguna aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) di peroleh dari Kantor Operasional GO-JEK Bandar Lampung pada tanggal 17 April 2019.

Berdasarkan perhitungan maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 19 pengguna aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) di Kota Bandar Lampung, yang dipilih secara acak sederhana (*random sampling*).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Analisis yang

digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas data ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat, suatu pengukuran dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya di ukur dengan kata lain instrument tersebut dapat mengukur *construct* sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten stabil dari waktu ke waktu, jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten

c. Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui

d. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk

menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya sehingga dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya

HASIL PENELITIAN

1. PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek)

PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek) merupakan karya anak bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu seorang pemuda kreatif Nadiem Makarim mempunyai pemikiran untuk membuat bisnis transportasi ojek yang dikarenakan ia sering menggunakan jasa ojek karena kebiasaannya tersebut, Nadiem Makarim menemukan ide untuk dapat menciptakan sarana agar jasa transportasi ojek lebih efektif dan efisien. Perusahaan ini bekerja dengan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek, dimana sebelumnya tukang ojek lebih

banyak menghabiskan waktu di pangkalan menunggu penumpang.

Awal peluncurannya, Go-Jek hanya melayani lewat call center saja dan hanya melayani pemesanan ojek di wilayah Jakarta saja. Tetapi pada tahun 2015 Go-Jek mulai berkembang dan membuat aplikasi Go-Jek dengan sistem yang tertata rapi. Dengan aplikasi ini, pengguna ojek dapat dengan mudah memesan ojek secara online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput para pemesan. Go-Jek bermitra dengan para tukang ojek menggunakan sistem bagi hasil dengan ketentuan 20/80, yang artinya 20% pendapatan yang diterima untuk perusahaan dan 80% untuk driver Go-Jek. Go-Jek juga melakukan pelatihan kepada mitra driver mereka untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

Go-Jek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Global *Entrepreneurship* Program Indonesia (GEPI) di Bali dalam perkembangannya yang pesat ini. Selain itu, Go-Jek telah memperoleh berbagai penghargaan dari komunitas bisnis maupun sosial.

Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui *Play Store* maupun *App Store* pada awal peluncuran aplikasi dalam waktu satu bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150.000 download, dengan rating 4.4 dari 5 bintang.

Untuk pembayarannya memiliki dua cara yaitu secara cash atau menggunakan Go-Jek Credit atau Go-Pay. Go-Pay adalah metode pembayaran GoJek yang dibuat *cashless* dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan. Awal pendiriannya, Go-Jek melayani hanya 4 jenis layanan antara lain: layanan jasa kurir (*90 minute delivery anywhere in the city*), jasa transportasi (*transparent pricing, free masker and shower cap*), jasa *delivery* makanan (*delivering your favorite food under 60 minutes in Jabodetabek*) dan jasa belanja dengan nominal dibawah satu juta rupiah (*shop fot food, ticket, medicine, anything under Rp. 1.000.000, we'll pay for it first*).

Go-Jek terus berkembang dengan melncurkan inovasi-inovasi baru dengan produk layanan jasa yang lain. Hingga saat ini sudah ada

enam belas layanan jasa yang dapat dipesan melalui aplikasi GoJek, diantaranya : Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, GoTix, Go-Med, Go-Massage, Go-Clean, Go-Auto, Go-Glam, Go-Bills, Go-Pulsa, Go-Pay dan Go-Point. Selain itu Aplikasi Go-Jek juga dilengkapi dengan fasilitas Go-Pay, Go-Bills, Go-Point, dan Go-Pulsa.

Hingga Maret 2018 ini, Go-Jek telah bermitra dengan lebih dari 250.000 driver ojek yang telah tersebar di 50 kota di seluruh Indonesia, di antaranya Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, dan Yogyakarta. Aplikasi Go-Jek telah

diunduh lebih dari 11.000.000 kali di Play Store di sistem Android dan App Store di perangkat iOS.

2. Penggunaan Aplikasi *Go Auto* (Cuci Mobil dan Motor)

Hasil perhitungan persentase pencapaian dan semua indikator penggunaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) terhadap 19 responden berada pada kategori baik hal itu terlihat dari hasil jawaban responden diketahui bahwa 53.73% responden memberikan jawaban setuju, 35.91% responden memberikan jawaban sangat setuju 8.62% responden tidak memberikan respon yaitu tidak memberikan komentar atau netral, 1.72% responden menjawab tidak setuju serta tidak ada satu pun responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sudah mulai banyak digunakan oleh masyarakat hal itu dikarenakan masyarakat sudah tidak perlu untuk keluar rumah untuk sekadar membersihkan kendaraan cukup lakukan pemesanan lewat *smartphone*, mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) langsung mendatangi lokasi tempat tinggal konsumen dengan rata-rata tarif untuk satu kali cuci untuk motor Rp. 20.000.00 dan Rp. 50.000.00 untuk semua jenis mobil *Low Cost Green Car*

(LCGC), *Multi Purpose Vehicle*, (MPV) dan *Sport Utility Vehicle* (SUV).

Selain cuci motor dan mobil, *go auto* (cuci mobil dan motor) pun memiliki layanan baru yaitu poles mobil dengan tarifnya Rp.450.000.00 untuk satu kali poles penambahan jasa ini dilakukan agar konsumen memiliki pilihan tambahan untuk merawat kendaraannya.

Sementara itu mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) sudah mendekati 500 mitra banyaknya mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) akan mempermudah pelayanan *go auto* (cuci mobil dan motor) dimana mitra akan datang dengan tepat waktu, selain itu juga mitra yang bergabung dengan *go auto* (cuci mobil dan motor) juga sudah diberikan pelatihan sehingga dalam memberikan pelayanan konsumen betul-betul mempertimbangkan aspek kepuasan dari konsumen. Meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) membuat meningkat juga masyarakat yang menggunakan jasa aplikasi ini untuk itu PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek) menambah jenis pelayanan di dalam aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) berupa poles body mobil dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan oleh aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) semakin variatif dan mampu menambah minat

masyarakat untuk menggunakan jasa *go auto* (cuci mobil dan motor).

3. Tingkat Kepuasan *User* Setelah Menggunakan Aplikasi *Go Auto* (Cuci Mobil dan Motor)

Hasil perhitungan persentase pencapaian dan semua indikator kepuasan *user* setelah menggunakan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) terhadap 19 responden berada pada kategori baik hal itu terlihat dari hasil jawaban responden diketahui bahwa 56.74% responden memberikan jawaban setuju, 35.11% responden memberikan jawaban sangat setuju, 6.46% responden tidak memberikan respon yaitu tidak memberikan komentar atau netral, 1.68% responden menjawab tidak setuju serta tidak ada satu pun responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan *user* terhadap aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sudah semakin baik dan meningkat hal itu dikarenakan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek) sudah melakukan evaluasi dan perbaikan akan kualitas pelayanan *go auto* (cuci mobil dan motor). Menurut Sangaji dan Sopiah (2013:180), kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau actual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Era globalisasi penting bagi perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, walaupun hal tersebut tidak semudah mengukur berat badan atau tinggi badan seorang konsumen, kepuasan konsumen akan semakin meningkat jika kualitas suatu perusahaan sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen.

4. Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Go Auto* (Cuci Mobil dan Motor) Terhadap Tingkat Kepuasan *User* di Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel penggunaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sebesar 36.687 sedangkan t_{tabel} untuk $N = 19$ adalah sebesar 1.729, jadi $t_{hitung} 36.687 > t_{tabel} 1.729$, serta nilai signifikansi ($\text{sig } t$) sebesar $0.000 < 0.05$ dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung. Hasil perhitungan uji t tersebut diperkuat berdasarkan nilai Koefisien Determinasi ($R Square$) dimana hasil dari Koefisien Determinasi ($R Square$) sebesar 0.988 artinya aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) memiliki pengaruh sebesar

98.8% terhadap tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung. Data tersebut menunjukkan bahwa perusahaan harus selalu memantau tingkat kepuasan *user* atau pengguna aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) mengingat besarnya pengaruh aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) terhadap kepuasan *user*.

Review pada *apps store IOS* diantaranya:

- a. Adalah konsumen yang menyarankan tidak perlu adanya aplikasi terpisah karena membuat konsumen menjadi malas untuk menggunakan fitur yang terdapat pada aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) dan *review* ini mendapat rating empat bintang
 - b. Konsumen yang mendapat kendala mengenai informasi pada *fitur history* yang terkadang hilang hal ini menyebabkan timbulnya perdebatan antara konsumen dengan mitra *go auto* (cuci mobil dan motor) dan *review* ini mendapat rating lima bintang
 - c. Selain informasi *history* yaitu informasi harga yang dicantumkan pada suatu aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) di dalam *content go auto* (cuci mobil dan motor) tidak sesuai dengan yang dibayarkan konsumen dan *review* ini mendapat rating lima bintang
 - d. Keluhan konsumen yang menyayangkan aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) tidak bisa digunakan pada IOS tujuh dan *review* ini mendapat rating lima bintang
 - e. Tingkat *error* pada aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) masih banyak ditemukan oleh konsumen dan *review* ini mendapat rating empat bintang
 - f. Terdapat pengguna yang tidak dapat membuka aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) setelah meng-upgrade aplikasi dan *review* ini mendapat rating tiga bintang.
- Ketujuh*
- g. Informasi ongkos *go auto* (cuci mobil dan motor) yang dicantumkan pada aplikasi tidak sesuai dengan yang user bayar
 - h. Konsumen menyampaikan bahwa masih kurangnya *fitur chat* pada aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor), konsumen menyayangkan tidak adanya *fitur chat* langsung pada aplikasi, *review* ini mendapat rating lima bintang.

Review pada *play store android* tidak jauh beda dengan *review* yang terdapat pada *app store IOS*:

- a. Tingkat *error* pada *play store android* masih ditemukan pengguna aplikasi *go auto* (cuci mobil dan

- motor) dan review ini mendapat rating lima bintang
- b. Terdapat keluhan mengenai keakuratan informasi mitra dan informasi *route* yang ditampilkan pada aplikasi, review ini mendapat rating empat bintang
 - c. Konsumen yang menyayangkan tidak adanya *fitur chat* langsung pada aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor), review ini mendapat rating lima bintang
 - d. *Review* pengguna yang keberatan dengan adanya aplikasi tambahan *go auto* (cuci mobil dan motor), review ini mendapat rating empat bintang.
 - e. Keluhan pengguna yang mengalami tanggapannya lama dibalas, rating pada review ini mendapat tiga bintang
 - f. Masih ditemukan masalah *fitur history* yang tidak muncul, rating pada review ini mendapat tiga bintang
 - g. Tidak munculnya informasi alamat pada *content go auto* (cuci mobil dan motor), review ini mendapat rating tiga bintang
 - h. Terdapat konsumen yang tidak merasa puas dengan penggunaan *Go-pay* dikarenakan tidak adanya *fitur log out from other device*.

Keluhan-keluhan tersebut harus segera di tindak lanjuti hal itu dikarenakan apabila keluhan dari

konsumen selaku pengguna aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) dibiarkan saja akan mempengaruhi rating dari aplikasi ini yang berdampak pada menurunnya masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Selain itu kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan, untuk meningkatkan kepuasan konsumen perusahaan bisa menggunakan layanan elektronik (e-SeRVQUAL), dimana di dalam e-SeRVQUAL terapat *e-service quality* dapat dilihat dari efisiensi, reabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak yang membentuk skala *core online service* dan skala *recovery online service*. Indikator tersebut juga bisa digunakan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas jasa yang diberikan secara *online*. Selain itu dapat juga digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi layanan *online* pada saat mereka tidak mengalami masalah yang berhubungan dengan penggunaan situs tertentu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah di uraikan pada bab sebelumnya maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) berpengaruh secara

positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung hal tersebut dapat dilihat dari nilai t_{hitung} variabel aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) sebesar 36.687 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.729, jadi $t_{hitung} 36.687 > t_{tabel} 1.729$, serta nilai signifikansi ($\text{sig } t$) sebesar $0.000 < 0.05$. Sementara itu nilai Koefesien Determinasi (*R Square*) sebesar 0.988 artinya aplikasi *go auto* (cuci mobil dan motor) memiliki pengaruh sebesar 98.8% terhadap tingkat kepuasan *user* di Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2015. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan Bagian I: Ilmu Pendidikan Teoretis*. Jakarta: PT. Imperial Bhakti Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Friedman, J. 2012. *Urban Poverty in America Latin, Some Theoretical Considerations*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS, 21 Update PLS Regresi Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogiyanto, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Jogiyanto, HM. 2009. *Analisis Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). *Online Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>*, (Diakses pada Tanggal 01 Mei 2019 Pukul 9.52 WIB)
- Kotler, Philip. 2010. *Marketing Management*, karta: PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Malholtra, Naresh, K. 2005. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paul, Peter, J. dan James H. Donnelly JR. 2007. *Marketing Management Knowledge and Skills Eighth Edition*. New York Americas : The mc Grow Hill Companies.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Singarimbun, M.. 2012. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: