

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan GoRide

The Influence of Service Quality, Price Perception, and Trust on the Decision to Use GoRide Services

Devita Syafitri¹, Ati Harmoni²

^{1,2}Universitas Gunadarma, Depok, Indonesia

Penulis Korespondensi; Devita Syafitri

Email: devitasyaft@gmail.com ^{*1}, ati@staff.gunadarma.ac.id²

Informasi Artikel:

Diterima Bln, Tgl, Thn
Disetujui Bln, Tgl, Thn
Diterbitkan Bln, Tgl,
Thn

Keywords:

Decision to Use, Price
Perception, Service
Quality, Trust

Kata kunci:

Kepercayaan,
Keputusan Penggunaan,
Kualitas Pelayanan,
Persepsi Harga

Abstract. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality, price perception, and trust on the decision to use GoRide services. The analysis method used in this study relies on quantitative primary data, with testing phases consisting of: validity tests, reliability tests, normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests, multiple linear regression, F-test, T-test, and the coefficient of determination R^2 value. The data used in this study used questionnaire instruments and confirmation interviews with valid data collected by 120 respondents. The sampling method in this study is non-probability sampling with purposive sampling technique. Statistical analysis was performed using SPSS software. The results of the study indicate that the price perception variable influences the decision to use GoRide services, while the service quality and trust variables do not influence the decision to use GoRide services.

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan layanan GoRide. Metode analisis yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah data primer kuantitatif dengan tahap uji yang dilakukan diantaranya: uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, regresi linear berganda, uji F, uji T dan nilai koefisien determinasi (R^2). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dan wawancara konfirmasi dengan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 120 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan GoRide, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan GoRide.

PENDAHULUAN

Pada bagian ini disajikan latar belakang yang didukung dengan intisari pustaka, tujuan dan apabila diperlukan ruang lingkup penelitian, sehingga pembaca dapat mengevaluasi hasil kajian tanpa harus membaca publikasi sebelumnya. Pustaka yang digunakan harus yang benar-benar relevan dengan penelitian yang dilakukan. Tinjauan pustaka sebaiknya diintegrasikan pada bagian pendahuluan, bahan dan metode, dan pembahasan. Jenis huruf *Times New Roman*, font size 12, paragraph, 1 spasi, ukuran kertas A4.

METODE PENELITIAN

Bagian ini berisi informasi teknis dan rinci, sehingga percobaan dapat diulang dengan baik oleh peneliti lainnya. Jika digunakan peralatan/instrumen khusus maka perlu diberikan spesifikasi alat dan kondisi operasi.

Singkatan dan Akroni

Tetapkan singkatan dan akronim pertama kali digunakan dalam teks, bahkan setelah didefinisikan dalam abstrak. Jangan menggunakan singkatan dalam judul atau kepala kecuali mereka tidak dapat dihindari.

Persamaan

Persamaan adalah pengecualian untuk spesifikasi yang ditentukan dari *template* ini. Anda perlu menentukan apakah persamaan Anda harus diketik menggunakan font Times New Roman atau Symbol (harap tidak ada font lain). Untuk membuat persamaan bertingkat, mungkin perlu memperlakukan persamaan sebagai gambar dan memasukkannya ke dalam teks setelah naskah Anda ditata.

Persamaan angka berturut-turut. Nomor persamaan, dalam tanda kurung, posisi berada pada sebelah kanan, seperti pada (1). Untuk membuat persamaan Anda lebih rapi, Anda dapat menggunakan solidus (/), fungsi exp, atau eksponen yang sesuai. Miringkan simbol Romawi untuk jumlah dan variabel, tetapi bukan simbol Yunani. Gunakan tanda hubung panjang daripada tanda hubung untuk tanda minus. Tanda baca persamaan dengan koma atau periode ketika mereka adalah bagian dari kalimat, seperti dalam (1).

$$a + b = y \quad (1)$$

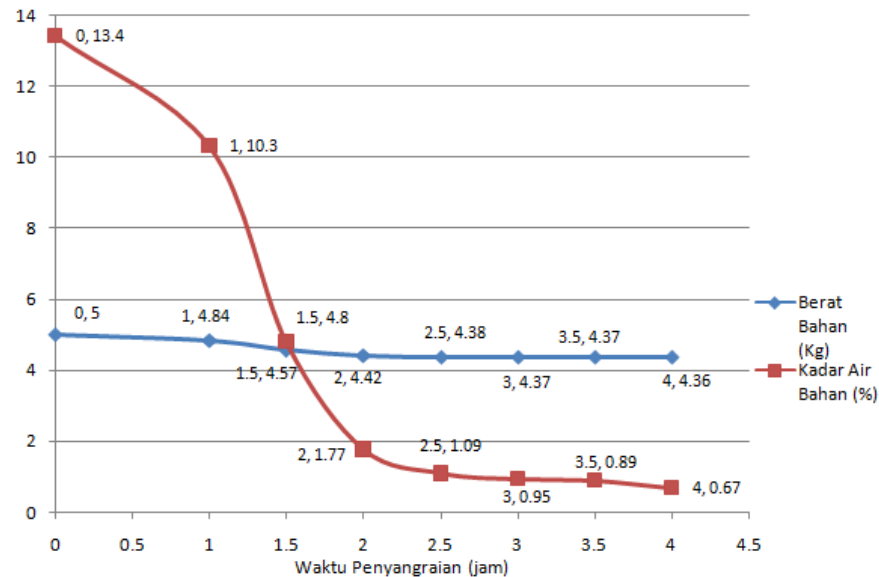
Pastikan simbol dalam persamaan Anda telah ditentukan sebelum atau segera mengikuti persamaan. Persamaan dikutip menggunakan "(1)," bukan "Persamaan. (1) "atau" persamaan (1), "kecuali pada awal kalimat:" Persamaan (1) adalah ... "

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian, baik dalam bentuk teks, tabel, atau gambar. Penggunaan foto sangat dibatasi pada hasil yang jelas. Setiap gambar dan tabel diberi nomor secara berurutan dan harus diacu pada naskah.

Gambar dan Tabel

Gambar 1 adalah contoh penulisan judul gambar, ditulis di bagian bawah gambar.. Pada gambar jenis huruf *Times New Roman*, bold, font size 12 dan 1 spasi.



Gambar 1. Contoh format gambar

Tabel

Pada tabel jenis huruf Times New Roman, bold, font size 12 dan 1 spasi. Tabel 1 adalah contoh penulisan judul gambar, ditulis di bagiah atas tabel.

Tabel 1. Contoh Format Tabel

N o	Segments	Panjang (km)	Elevasi (meter)
1	A-B	2	60
2	B-C	7,15	50
3	C-D	4,75	40
4	D-E	7,5	30
5	E-F	2,25	20

KESIMPULAN

Pada tahap ini menggambarkan substansi hasil penelitian yang diperoleh, ditulis dengan ringkas.

SINGKATAN YANG DIGUNAKAN

Cantumkan semua singkatan beserta kepanjangannya yang digunakan dalam naskah ini. Silakan lihat contoh di URL <https://agroteknika.id/index.php/agtk/contoh>

PERNYATAAN KETERSEDIAAN DATA

Pernyataan ketersediaan data harus menjelaskan bagaimana data yang mendukung hasil yang dilaporkan dalam naskah dapat diakses. Jika data Anda berada dalam repositori, sertakan hyperlink dan pengidentifikasi persisten (misalnya DOI atau nomor akses) untuk data tersebut jika tersedia. Contoh: Data akan tersedia berdasarkan permintaan.

Silakan lihat contoh di URL <https://agroteknika.id/index.php/agtk/contoh>

KONTRIBUSI PARA PENULIS

Kontribusi semua penulis harus dicantumkan sesuai dengan peran dalam [CRediT \(Contributor Roles Taxonomy\)](#): Konseptualisasi, Kurasi data, Analisis formal, Perolehan dana, Investigasi, Metodologi, Administrasi proyek, Sumber daya, Perangkat lunak, Pengawasan, Validasi, Visualisasi, Penulisan - draf awal, Penulisan - tinjauan dan penyuntingan.

Silakan lihat contoh di URL <https://agroteknika.id/index.php/agtk/contoh>

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan bahwa mereka tidak memiliki kepentingan finansial yang bersaing atau hubungan pribadi yang dapat mempengaruhi penelitian dalam naskah ini.

Silakan lihat contoh di URL <https://agroteknika.id/index.php/agtk/contoh>

UCAPAN TERIMA KASIH

Cantumkan setiap individu yang telah membantu Anda selama penelitian, seperti bantuan dalam finansial, bahasa, penulisan, atau pemeriksaan naskah, dalam bagian ucapan terima kasih.

Silakan lihat contoh di URL <https://agroteknika.id/index.php/agtk/contoh>

DAFTAR PUSTAKA

Dalam teks, kutipan pustaka ditulis menggunakan *tool* Mendeley dengan *style* APA (American Psychological Association 6th edition), petunjuk lengkap penulisan kutipan pustaka dapat dilihat pada *url*: <https://www.mendeley.com/guides/apa-citation-guide>.

Penulisan kutipan satu orang penulis pustaka: Amri (2014) ... atau ... (Amri, 2014).

Penulisan kutipan dua orang penulis pustaka: Sunarti *and* Yuliasih (2006) ... atau ... (Sunarti & Yuliasih, 2006). **Penulisan kutipan tiga sampai 5 orang penulis pustaka:** Mitchell, Thomson *and* Coyne (2017) ... atau ... (Mitchell, Thomson, & Coyne, 2017), kutipan lebih lanjut dapat disingkat menjadi nama penulis pertama diikuti oleh *et al.*: Mitchell *et al.* (2017) ... atau ... (Mitchell *et al.*, 2017).

Penulisan kutipan tiga sampai 6 orang atau lebih penulis pustaka: Herdian *et al.* (2019) ... atau ... (Herdian *et al.*, 2019).

Mengutip banyak karya dari satu tahun: (Mitchell, 2017a) atau (Mitchell, 2017b).

Ketentuan daftar pustaka sebagai berikut:

- Urutan daftar pustaka disusun berdasarkan abjad menggunakan spasi tunggal
- Semua pustaka yang diacu dalam naskah harus dicantumkan dalam daftar pustaka
- Minimal 10 daftar pustaka
- Pustaka yang digunakan minimum 70% berasal dari jurnal 5 tahun terbitan terbaru
- Nomor DOI (*Digital Object Identifier*) harus dicantumkan

Mitchell, Thomson *and* Coyne (2017) merupakan contoh daftar pustaka dari **Buku Cetak**. Thomson *and* Coyne (2017) adalah daftar pustaka yang diambil dari **E-Book**. Herdian *et al.* (2019) adalah daftar pustaka yang diambil dari **Jurnal Elektronik**. Sunarti *and* Yuliasih (2006) adalah daftar pustaka yang diambil dari **Prosiding**. Hendra (2014) merupakan daftar pustaka yang diambil dari **Skripsi/Tesis/Disertasi (Thesis or Master's thesis or Doctoral dissertation)**. Coyne (2017) adalah daftar pustaka yang diambil dari **Website**. Millais (1851-1852) merupakan daftar pustaka yang diambil dari **Gambar**. Robinson (2010) adalah daftar pustaka yang diambil dari **Paten**.

Coyne, R.P. (2017, May 21). *How and when to reference*. Retrieved from <https://www.howandwhentoreference.com>.

Hendra. (2014). *Sistem Pendukung Keputusan Cerdas Pengembangan Agroindustri Karet Alam dengan Pendekatan Produktivitas Hijau* (Master's thesis). Retrieved from <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/69018>

Herdian, F., Jabbar, R., Batubara, F., Zulnadi, Z., Anas, I., & Yudistira, Y. (2019). Rancang Bangun Alat Pengaduk Kerupuk Adonan Tipe Horizontal. *Journal of Applied Agricultural Science and Technology*, 3(1), 157-165. <https://doi.org/10.32530/jaast.v3i1.84>

Millais, J.E. (1851-1852). *Ophelia* [painting]. Retrieved from www.tate.org.uk/art/artworks/millais-ophelia-n01506

Mitchell, J. A., Thomson, M., & Coyne, R. P. (2017). *A guide to citation*. London, England: My Publisher

Robinson, J. M. (2010). *Methods of digesting cellulose to glucose using slats and microwave (muwave) energy*. US Patent No: US2010/0044210 A1.

Sunarti, T. C., & Yuliasih, I. (2006). Fractionation of Sago Starch Using Hot Water Solubilization Method. *Proceedings of Malaysian Chemistry Conference 2006 – International Conference on Green Chemistry*. Petaling Jaya, Malaysia. 19-21 September 2006.

Judul Artikel: *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan GoRide*

Thomson, M., & Coyne, R. P. (2017). *A guide to citation APA style*. Retrieved from <https://www.mendeley.com/reference-management/reference-manager>

