

Pengaruh Keamanan Pengemudi dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek di Medan

Hana Salsabilla¹, Honesty Paskaria Solana Sembiring², Stefany Gloria Manulang³,
Janes Alfredo Nehe⁴

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan, Indonesia ^{1,2,3,4}

*Email Korespondensi: sembiringhonesty@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 29-12-2025
Disetujui 09-01-2026
Diterbitkan 11-01-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of driver safety and timeliness on user satisfaction with Gojek services in Medan City. The rapid growth of online transportation services requires companies to maintain service quality in order to achieve and sustain customer satisfaction. Driver safety and service timeliness are two crucial factors that directly influence users' experiences during each trip. This research employs a quantitative approach with a descriptive method. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, and multiple linear regression analysis with statistical software. The results indicate that driver safety and timeliness have a positive and significant effect on Gojek user satisfaction, both partially and simultaneously. These findings suggest that higher levels of driver safety and service timeliness lead to increased user satisfaction. This study is expected to provide practical insights for Gojek in improving service quality, particularly in terms of safety and punctuality, to enhance and maintain customer satisfaction..

Keywords: Dynamic Pricing; Perceived price Fairness ; Intention To Use; User Satisfaction; Ride-Hailing, Gojek.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan pengemudi dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna layanan Gojek di Kota Medan. Perkembangan layanan transportasi online menuntut perusahaan untuk menjaga kualitas layanan guna mempertahankan kepuasan pengguna. Keamanan pengemudi dan ketepatan waktu merupakan dua faktor penting yang secara langsung dirasakan oleh pengguna dalam setiap perjalanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pengemudi dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Gojek, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat keamanan pengemudi dan ketepatan waktu layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Gojek dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek keselamatan dan ketepatan waktu, guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Katakunci: Penetapan Harga Dinamis; Persepsi Keadilan Harga; Niat untuk Menggunakan; Kepuasan Pengguna; Layanan Taksi Online, Gojek.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Salsabilla, H., Solana Sembiring, H. P., Gloria Manulang, S., & Nehe, J. A. (2026). Pengaruh Keamanan Pengemudi dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek di Medan. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(1), 1678-1690. <https://doi.org/10.63822/ds6w6855>

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, dengan salah satu inovasi paling menonjol yaitu munculnya layanan transportasi berbasis online, yang lebih dikenal sebagai *ride-hailing*.

Kehadiran layanan seperti Gojek di Indonesia telah mengubah cara mobilitas Masyarakat perkotaan dengan menyediakan alternatif yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan transparansi harga, menjadikan pilihan utama dibandingkan dengan sarana transportasi tradisional



Gambar 1 Lima Aplikasi transportasi online dengan rata-rata unduhan terbanyak di Indonesia (2022-2023)

Sumber : <https://www.instagram.com/p/C3Rqe4eSSNS/>

Gojek yang saat ini telah berkembang menjadi sebuah ekosistem digital yang lengkap, tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan transportasi penumpang (*GoRide*) tetapi juga sebagai penyaji layanan pengiriman makanan, logistik, dan system pembayaran digital. Posisi utama Gojek di pasar lokal menjadikannya sebagai contoh dalam menetapkan patokan mutu layanan transportasi daring di Indonesia (Shatara Nugraha et al., 2025).

Dalam sektor jasa, kelangsungan dan keberhasilan sebuah Perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk menghasilkan dan menjaga kepuasan pelanggan. Kepuasan pengguna diperoleh dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan sebelum mereka menggunakan layanan dan pengalaman nyata yang mereka alami setelah penerapan layanan tersebut. Kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online sangat dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan, yang meliputi dimensi-dimensi penting seperti konsistensi, jaminan, *responsive*, kepedulian, dan elemen fisik. Di antara dimensi-dimensi tersebut, ada dua faktor yang sangat relevan dan sering kali menjadi kunci dalam pengalaman pengguna ojek online, yaitu keamanan pengemudi dan ketepatan waktu.

Aspek keamanan pengemudi (termasuk keselamatan dan kenyamanan) merupakan faktor fundamental yang tidak dapat ditawar, mengingat sifat layanan Ojol yang menuntut interaksi langsung dan kepercayaan

penuh penumpang terhadap mitra pengemudi. Keamanan mencakup perilaku *safety riding* pengemudi, kepatuhan terhadap regulasi lalu lintas, kondisi kendaraan yang prima, serta kemampuan pengemudi dalam memberikan rasa aman dan nyaman selama perjalanan (Manurung et al., 2019).

Sebelumnya peneliti telah melakukan prasurvey terhadap 47 orang konsumen yang menggunakan gojek dengan menyebarkan kuesioner melalui WA dan melakukan observasi. Berikut merupakan tabel Data Prasurvey Pengguna Gojek dapat dilihat sebagai berikut :



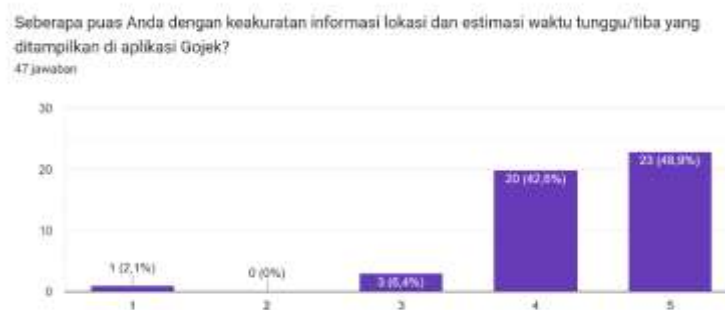
Gambar 2 Data Pra Survey

Berdasarkan hasil prasurvey kepada 47 orang pengguna gojek memberikan pertanyaan secara terbuka yaitu : “ Seberapa penting ketepatan waktu pengemudi Gojek bagi kepuasan Anda dalam menggunakan layanan mereka?”. Hasil Prasurvey menunjukkan bahwa **Mayoritas Responden Sangat Mementingkan Ketepatan Waktu:** Sebanyak 51.1% responden (24 orang) memberikan rating 5 Bintang, menunjukkan bahwa mereka menganggap ketepatan waktu sebagai faktor yang sangat penting dalam kepuasan mereka menggunakan layanan Gojek. **Dukungan Kuat:** Ditambah dengan responden yang memberi rating 4 Bintang (40.4% atau 19 orang), total 91.5% responden menilai ketepatan waktu dengan 4 atau 5 Bintang. **Kepentingan Rendah Diabaikan:** Tidak ada responden yang memberikan rating 1 atau 2 Bintang (0%), dan hanya sebagian kecil (4%) yang memberikan rating 3 Bintang.



Gambar 2 Data Pra Survey

Berdasarkan hasil prasurvey kepada 47 orang pengguna gojek memberikan pertanyaan secara terbuka yaitu : “Seberapa puas Anda bahwa pengemudi Gojek di Medan umumnya memiliki peralatan keselamatan yang memadai (misalnya, helm ganda, kondisi kendaraan baik, mantel hujan, dll) ?”. **Mayoritas Responden Sangat Puas:** Sebanyak 48.9% responden (23 orang) memberikan rating 5, menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan ketersediaan dan kelengkapan peralatan keselamatan pengemudi Gojek di Medan. **Tingkat Kepuasan Tinggi:** Jika digabungkan, responden yang menyatakan puas dan sangat puas (rating 4 dan 5) mencapai 87.2% (41 dari 47 orang). Ini menunjukkan kepercayaan yang sangat tinggi dari pengguna terhadap pemenuhan standar keselamatan oleh pengemudi. **Sangat Sedikit Ketidakpuasan:** Hanya sebagian kecil, yaitu 2.1% (1 orang) yang memberikan rating 2, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas (rating 1). Responden yang berada di tingkat kepuasan netral/cukup puas (rating 3) hanya 10.6%. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa **tingkat kepuasan pengguna layanan Gojek di Medan terhadap kelengkapan dan ketersediaan peralatan keselamatan pengemudi berada pada level yang sangat tinggi**. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa aman dan yakin bahwa pengemudi di Medan mematuhi standar keselamatan dasar (helm, kendaraan layak, dll.).



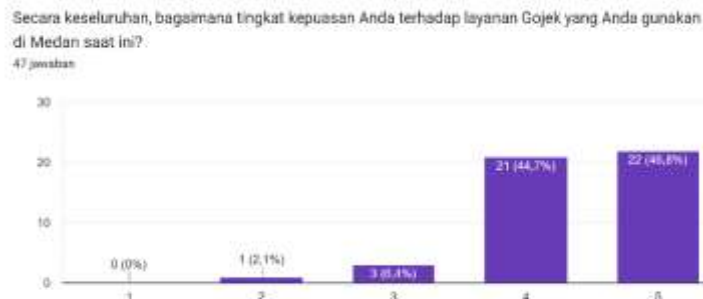
Gambar 4 Data Pra Survey

Berdasarkan hasil prasurvey kepada 47 orang pengguna gojek memberikan pertanyaan secara terbuka yaitu : “ Seberapa puas Anda dengan keakuratan informasi lokasi dan estimasi waktu tunggu/tiba yang ditampilkan di aplikasi Gojek ? “. **Kepuasan Dominan:** Tingkat kepuasan sangat tinggi, di mana 48.9% responden (23 orang) menyatakan sangat puas (Rating 5), dan 42.6% (20 orang) menyatakan puas (Rating 4). **Akuntabilitas Informasi Diakui:** Sebanyak **91.5%** dari total responden (43 dari 47 orang) merasa puas atau sangat puas dengan keakuratan informasi lokasi dan waktu yang ditampilkan di aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelacakan dan estimasi waktu Gojek dianggap andal oleh sebagian besar pengguna. **Keluhan Sangat Minimal:** Hanya **2.1%** (1 orang) yang menyatakan sangat tidak puas (Rating 1), dan tidak ada yang memberikan rating 2. Persentase netral/cukup puas (Rating 3) juga sangat rendah, yaitu 6.4%. Mayoritas pengguna sangat puas dengan kinerja teknis aplikasi Gojek, khususnya terkait keakuratan pelacakan lokasi pengemudi dan estimasi waktu tunggu/tiba. Tingginya persentase jawaban 4 dan 5 mengindikasikan bahwa fitur informasi real-time aplikasi berfungsi dengan baik dan memberikan kepastian yang tinggi kepada pengguna.



Gambar 5 Data Pra Survey

Berdasarkan hasil prasurvey kepada 47 orang pengguna gojek memberikan pertanyaan secara terbuka yaitu : “Seberapa puas anda dengan profesionalisme dan perilaku pengemudi Gojek yang Anda temui di Medan ?”. **Kepuasan Tinggi Terhadap Profesionalisme:** Mayoritas responden menyatakan puas (Rating 4) sebesar 46.8% (22 orang) dan sangat puas (Rating 5) sebesar 38.3% (18 orang). **Total Kepuasan Tinggi:** Total 85.1% responden (40 dari 47 orang) memberikan rating 4 atau 5, menunjukkan bahwa secara umum, pengemudi Gojek di Medan memiliki standar profesionalisme dan perilaku yang memuaskan bagi pengguna. **Tingkat Netral:** Hanya 14.9% (7 orang) yang berada di tingkat cukup puas (Rating 3). survei ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan perilaku pengemudi Gojek di Medan dinilai sangat baik dan memuaskan oleh sebagian besar pengguna. Tidak adanya keluhan serius yang tercermin dari 0% pada rating 1 dan 2 menegaskan bahwa interaksi antara pengguna dan pengemudi berjalan positif dan sesuai dengan harapan layanan profesional.



Gambar 6 Data Pra Survey

Berdasarkan hasil prasurvey kepada 47 orang pengguna gojek memberikan pertanyaan secara terbuka yaitu : “ Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan Gojek yang Anda gunakan di Medan Saat ini ? “ **Kepuasan Sangat Tinggi:** Sebanyak 46.8% responden (22 orang) memberikan rating 5 (Sangat Puas), menunjukkan kepuasan tertinggi terhadap layanan Gojek secara umum. **Kepuasan Mendominasi:** Jika digabungkan, responden yang puas dan sangat puas (Rating 4 dan 5) mencapai 91.5% (43 dari 47 orang). Ini adalah hasil yang sangat kuat, mengkonfirmasi bahwa Gojek berhasil memenuhi atau melampaui harapan sebagian besar pengguna di Medan. **Minoritas Tidak Puas:** Hanya ada satu responden (2.1%) yang berada pada rating 2, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak

puas (rating 1). Responden yang berada di tengah (cukup puas, rating 3) adalah 6.4%. Hasil survei ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan Gojek di Medan berada pada level yang sangat tinggi. Mayoritas responden memberikan nilai 4 atau 5, yang sejalan dengan temuan positif pada faktor-faktor spesifik sebelumnya (ketepatan waktu, keselamatan, keakuratan aplikasi, dan profesionalisme pengemudi).

Penelitian mengenai kepuasan pengguna layanan transportasi *online* telah banyak dilakukan, di mana faktor Keamanan dan Ketepatan Waktu secara konsisten muncul sebagai prediktor utama kepuasan. Secara umum, temuan studi terdahulu menegaskan adanya pengaruh positif dan signifikan dari faktor keamanan terhadap kepuasan konsumen. Misalnya, studi tentang analisis kepuasan konsumen transportasi *online* menyimpulkan bahwa faktor keamanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa persepsi keamanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan (Hanika et al., 2023). Relevansi temuan ini diperkuat oleh studi kasus spesifik pada pengguna aplikasi Gojek yang juga menganalisis peran keamanan terhadap kepuasan pelanggan. Bahkan, penelitian yang berfokus pada pengguna ojek *online* di Bandar Lampung menunjukkan bahwa keamanan konsumen terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka (Fichan & Narunda, 2022). Penting untuk dicatat, studi yang dilakukan di wilayah yang berdekatan dengan Medan (Deli Serdang) juga menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi *online*, yang secara tidak langsung mendukung pentingnya faktor keamanan bagi konsumen di Sumatera Utara (Kasus et al., 2024).

Di samping keamanan, variabel Ketepatan Waktu juga menunjukkan peran krusial dalam membentuk kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan **Gojek** secara spesifik, penelitian di Kota Batam menyimpulkan bahwa ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek (Novita et al., 2023). Hal ini menyoroti bahwa kemampuan pengemudi untuk tiba dan menyelesaikan perjalanan sesuai estimasi waktu yang diharapkan menjadi dimensi kualitas layanan yang sangat dihargai. Dengan demikian, penelitian Kami yang secara khusus menguji pengaruh Keamanan Pengemudi dan Ketepatan Waktu secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna Gojek di Medan memiliki basis empiris yang kuat, dan diharapkan dapat memperkaya literatur dengan mengkonfirmasi konsistensi temuan ini pada konteks dan lokasi geografis yang spesifik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Alat ukur dalam penelitian kuantitatif berupa kuesioner atau pengamatan, di mana data diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diberikan (Sugiyono, 2020). Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk meneliti populasi atau contoh spesifik, dengan informasi yang diperoleh melalui instrument penelitian seperti survey atau observasi. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun sebelumnya. Di dalam penelitian kuantitatif, terdapat pemahaman umum bahwa peneliti mampu secara sengaja melakukan percobaan untuk memodifikasi kondisi atau lingkungan tertentu. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan informasi yang telah dikumpulkan dengan rinci sesuai dengan realitas yang ditemukan di lapangan.

Dikutip dari Dameria Sinaga (2014), sampel itu adalah sebagian dari anggota-anggota suatu golongan (kumpulan objek-objek) yang dipakai sebagai dasar untuk mendapatkan keterangan (atau menarik

kesimpulan) mengenai golongan (kumpulan itu). Jadi bisa ditarik kesimpulan sampel adalah sebagian data yang merupakan objek dari populasi yang diambil. Pemilihan sampel ditentukan secara *purposive* (sengaja) dengan kriteria :

1. Responden yang berdomisili di Kota Medan dan pernah menggunakan layanan jasa gojek.
2. Responden yang berusia dari 16-50 tahun.
3. Responden yang memiliki aplikasi gojek di smartphone nya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas Keamanan Pengemudi (X1)

Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
Keahlian Berkendara	0,94	0,1966	Valid
	0,954	0,1966	Valid
	0,934	0,1966	Valid
Kepatuhan Aturan Lalu Lintas	0,924	0,1966	Valid
	0,919	0,1966	Valid
	0,918	0,1966	Valid
Penggunaan Perlengkapan Kesehatan	0,933	0,1966	Valid
	0,945	0,1966	Valid
	0,842	0,1966	Valid
Keselamatan Berkendara	0,928	0,1966	Valid
	0,935	0,1966	Valid
	0,901	0,1966	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

Hasil uji validitas tabel di atas untuk 100 responden diketahui, korelasi antara masing-masing skor pernyataan dengan skor total dinyatakan Valid, karena rhitung > dari rtabel (0,1966) untuk $n-2 = 98$. Hal ini berarti bahwa Variabel Keamanan Pengemudi (X1) memiliki data yang valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2 Uji Validitas Ketepatan Waktu (X2)

Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
Ketepatan Waktu Penjemputan	0,955	0,1966	Valid
	0,931	0,1966	Valid
	0,935	0,1966	Valid
Ketepatan Waktu Pengantaran	0,943	0,1966	Valid
	0,957	0,1966	Valid
	0,95	0,1966	Valid
Efisiensi Durasi Perjalanan	0,932	0,1966	Valid
	0,958	0,1966	Valid

0,939	0,1966	Valid
-------	--------	-------

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

Hasil uji validitas tabel di atas untuk 100 responden diketahui, korelasi antara masing-masing skor pernyataan dengan skor total dinyatakan Valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) untuk $n-2 = 98$. Hal ini berarti bahwa Variabel Ketepatan Waktu (X2) memiliki data yang valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel.3 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Gojek (Y)

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Terhadap Keamanan	0,747	0,1966	Valid
	0,923	0,1966	Valid
	0,952	0,1966	Valid
	0,965	0,1966	Valid
Kepuasan Umum Layanan	0,948	0,1966	Valid
	0,974	0,1966	Valid
Niat Menggunakan Lagi	0,958	0,1966	Valid
	0,930	0,1966	Valid
	0,949	0,1966	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

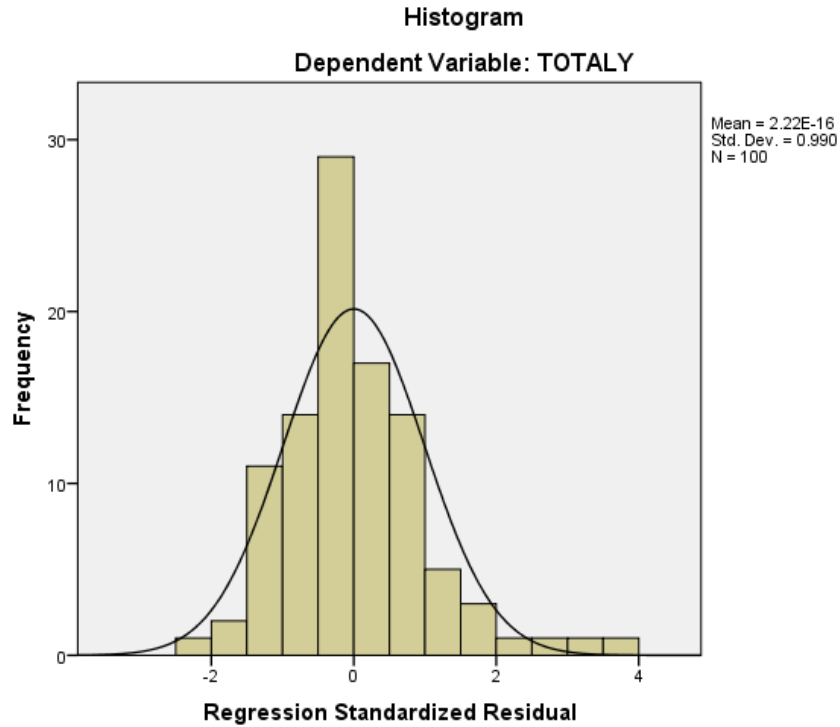
Hasil uji validitas tabel di atas untuk 100 responden diketahui, korelasi antara masing-masing skor pernyataan dengan skor total dinyatakan Valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) untuk $n-2 = 98$. Hal ini berarti bahwa Variabel Kepuasan Pengguna Gojek (Y) memiliki data yang valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

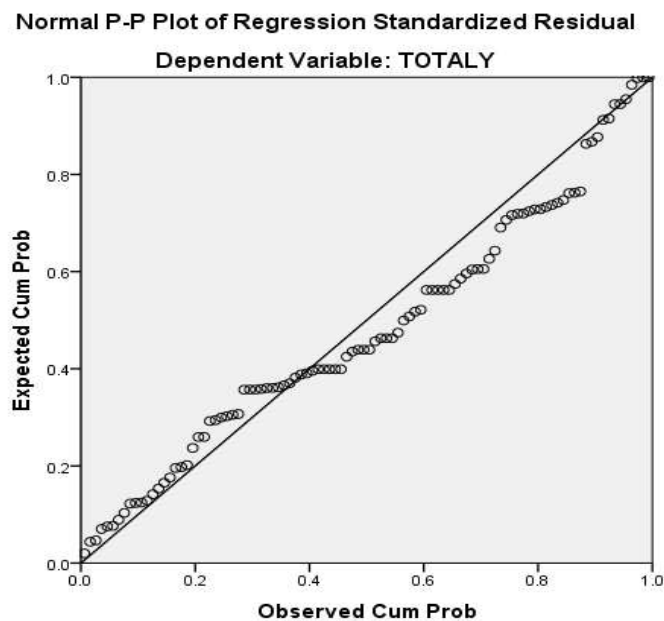
No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Keamanan Pengemudi (X1)	0,984	Reliabel
2	Ketepatan Waktu (X2)	0,985	Reliabel
3	Kepuasan Pengguna Gojek (y)	0,980	Reliabel

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan uji reliabilitas untuk 100 responden diketahui nilai Cronbach's alpha variabel Keamanan Pengemudi (X1) adalah sebesar 0,984 lebih data dikatakan reliabel, diketahui nilai Cronbach's alpha variabel Ketepatan Waktu (X2) adalah sebesar 0,985 data dikatakan reliabel, dan diketahui nilai Cronbach's alpha variabel Kepuasan Pengguna Gojek (Y) adalah sebesar 0,980 data dikatakan reliabel. Maka disimpulkan seluruh data variabel penelitian telah memenuhi unsur kelayakan lulus uji reliabilitas, sehingga data penelitian layak digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 7 Grafik Histogram



Gambar 8 Grafik Normal P-P Plot

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Keamanan	.074	13.510
	Pengemudi		
	Ketepatan Waktu	.074	13.510

Dari Tabel diketahui nilai *TOLERANCE* yang diperoleh untuk variabel Keamanan Berkendara dan Ketepatan Waktu adalah sebesar 0.74 dan nilai VIF yang diperoleh untuk variabel Harga Dinamis dan Presepsi Keadilan Harga adalah sebesar 13.510 sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

Tabel 6 Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1.439	.995
	Keamanan	.394	.093
	Pengemudi		
	Ketepatan Waktu	.428	.124

Tabel 7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1.439	.995
	Keamanan	.394	.093
	Pengemudi		
	Ketepatan Waktu	.428	.124

Dari uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya adalah:

Min

Menggunakan = 1,439+ 0,394 Keamanan Berkendara + 0,428 Presepsi Ketepatan Waktu + e

Penjelasan persamaan sebagai berikut:

1. 1,439 artinya jika Keamanan Pengemudi dan Ketepatan Waktu yang diteliti konstan, maka Minat Menggunakan adalah sebesar 1,439.
2. 0,394 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel Keamanan Pengemudi (X1) akan

menyebabkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan bertambah sebesar 0,394 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Ketetapan Waktu (X₂) dianggap konstan.

3. 0,428 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel Persepsi Ketetapan Waktu (X₂) akan menyebabkan Minat Menggunakan bertambah sebesar 0,428 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Keamanan Pengemudi (X₁) dianggap konstan.

Tabel 8 Uji t (Uji Secara Parsial)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.446	.151
	Keamanan Pengemudi	4.238	.000
	Ketepatan Waktu	3.461	.001

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keamanan Berkendara (X₁) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Minat Menggunakan (Y), dengan nilai thitung sebesar 4.238 dengan ttabel 1,678 dan signifikansi 0,001, jauh di bawah batas kritis 0,05. Hal ini membuktikan bahwa persepsi dan rekomendasi dari orang lain memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Variabel Ketetapan Waktu (X₂) menunjukkan nilai thitung 3.461 dengan nilai thitung 1,678 dan nilai signifikansi sebesar 0,008, yang sedikit di atas batas 0,05, nilai ini masih dalam batas toleransi pada taraf signifikansi 10% ($\alpha = 0,10$) yang masih sering diterima dalam penelitian sosial. Dengan thitung 1,678, Keadilan Harga menunjukkan kecenderungan untuk berpengaruh terhadap minat menggunakan, meskipun pengaruhnya belum terlalu kuat secara statistik pada taraf 5%. Oleh karena itu, variabel ini tidak dapat langsung diabaikan, melainkan bisa dipertimbangkan sebagai faktor pendukung yang potensial untuk ditingkatkan dalam strategi peningkatan minat pengguna ke depan.

KESIMPULAN

Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Keamanan Pengemudi dan Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Gojek di Kota Medan, baik secara parsial maupun simultan. Aspek keselamatan dan profesionalisme pengemudi menciptakan rasa aman, sementara konsistensi waktu layanan memenuhi ekspektasi pengguna. Keberhasilan Gojek dalam mengelola kedua faktor fundamental ini terbukti mampu mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, selaras dengan hasil pra-survei yang menunjukkan mayoritas responden merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Artati, & Ernawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima. *Jurnal Equilibria*, 9, 58–66.
- Fichan, M. R., & Narunda, V. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online di Bandar Lampung. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 635–644.
- Hanika, I. M., Widowati, D., Sudirman, A., Program, C. S., Pertamina, U., Program, M. S., Pamulang, U., Program, M. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agung, S., Quality, E., & Satisfaction, C. (2023). *ANALYSIS OF ONLINE TRANSPORTATION CUSTOMER SATISFACTION IN VIEW FROM BRAND IMAGE , E-SERVICE QUALITY AND. 4328*(June).
- Kasus, S., Masyarakat, P., Bangun, D., Tanjung, S., & Deli, M. (2024). *Pengaruh Keamanan , Fitur Layanan dan Harga terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. 1*(4), 86–99.
- Krakatau Jasa Industri. (2021). *Pentingnya Safety Driving, untuk Keselamatan Berlalu-lintas*. Krakatau Jasa Industri.
- Manurung, J., Sitorus, M. E., & Rinaldi. (2019). Faktor yang berhubungan dengan perilaku safety riding pengemudi ojek online(Go-jek). *Jurnal Stikkes Siti Hajar*, 91–99.
- Novita, A., Siburian, S., & Sukati, I. (2023). *Pengaruh Kepercayaan , Daya Saing dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Batam. 6*(6), 584–595.
- Novitasari, N., Rachmawati, D., & Udriyah, U. (n.d.). *Influence of Dynamic Pricing, UI, and UX on Gojek Usage Decisions among Gen Z in Depok. 7 no 1.* <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.60090/kjm.v7i1.1358.23-81>
- Santos, Mayer, & Marques. (2019). *Dynamic Pricing and Price Fairness Perceptions: A Study of the Use of the Uber App in Travels.* <https://doi.org/https://doi.org/10.14210/rtva.v21n3.p239-264>
- Service, P., Dan, Q., Terhadap, P., Gojek, J., Lingkungan, D. I., & Sunggal, K. (2025). *KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN SKRIPSI OLEH : FITRIAH KHARISMA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Med.*
- Shatara Nugraha, A., Valmaida, A. A., Prasetyo, A. N., Ramadhani, N. Z., Verawati, K., & Azisah, N. (2025). *Analysis of Security and Comfort on Customer Satisfaction With the Use of Applications "Gojek."* 18(02), 189–206.
- Sinaga, D. (2014). *Statistik Dasar*.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- trac astra. (2022). *Apa Itu Defensive Driving? Kenali Perbedaannya Dengan Safety dan Aggressive Driving*.
- Yoni, A. U. N., & Mega Sintya Ose AttawuwueAprianto, R. (2025). *Analysis of the Effect of Dynamic Pricing Based on Intelligent Transportation Systems on User Preferences for Online Transportation Modes.* <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.29407/gj.v9i2.25881>