

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DENGAN INTENSITAS PENGGUNAAN TRANSPORTASI BERBASIS
APLIKASI *ONLINE* (OJEK *ONLINE* GOJEK) PADA MAHASISWA
FAKULTAS PSIKOLOGI UNISSULA**

Oleh :
Mardyana Alzumah Qamarya
Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Email: mardyana@std.unissula.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* (ojek *online* Gojek) pada mahasiswa Fakultas Psikologi Unissula. Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah intensitas penggunaan ojek *online* Gojek dan variabel bebas yaitu persepsi terhadap kualitas layanan. Penelitian dilakukan pada 136 mahasiswa pengguna ojek *online* Gojek. Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan dua skala yaitu skala intensitas dan skala persepsi terhadap kualitas layanan. Skala intensitas penggunaan ojek *online* gojek berjumlah 40 aitem dengan rentang daya beda 0,255-0,627 dan koefisien realibilitas data 0,837. Skala persepsi terhadap kualitas layanan berjumlah 60 aitem dengan rentang daya beda 0,259-0,667 dan koefisien reliabilitas data 0,814. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Produck Moment* dari Pearson. Hasil uji hipotesis menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan intensitas penggunaan transportasi berbasis aplikasi *online* (ojek *online* Gojek) dengan nilai korelasi r_{xy} sebesar 0,461 dan nilai F_{hitung} sebesar 36,094 dengan taraf signifikansi $p=0,000$ (pada $p<0,01$).

Kata kunci: Intensitas, Persepsi terhadap kualitas layanan

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF SERVICE QUALITY
AND THE INTENSITY OF THE USE OF TRANSPORTATION BASED ON
ONLINE APPLICATION (TAXI BIKE ONLINE GOJEK) ON UNISSULA
FACULTY OF PSYCHOLOGY STUDENTS**

By:

Mardyana Alzumah Qamarya

Faculty of Psychology, Sultan Agung Islamic University Semarang

Email: mardyana@std.unissula.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to determine the relationship between perceptions of service quality with the intensity of the use of transportation based on online applications (taxi bike online Gojek) on Unissula Psychology Faculty students. The dependent variable in this study is the intensity of the use of taxi bike online Gojek and the independent variable is the perception of service quality. The study was conducted on 136 students using taxi Bike Online, Gojek. Data retrieval method in this study uses two scales, namely intensity scale and perception scale on service quality. The intensity scale of using Taxi bike online gojek is 40 items with different power ranges from 0.255 to 0.627 and data reliability coefficients to 0.837. The perception scale of service quality is 60 items with different power ranges from 0.259 to 0.667 and data reliability coefficients to 0.814. Data analysis in this study uses Pearson's Product Moment correlation technique. Hypothesis test results show that there is a significant positive relationship between perceptions of service quality with the intensity of the use of transportation based on online applications (taxi bike online Gojek) with the r_{xy} correlation value of 0.461 and F_{count} value of 36.094 with a significance level of $p = 0.000$ (at $p < 0.01$).

Keywords: *intensity, perception of service quality*