

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE  
SERVQUAL, KANO DAN QFD  
(STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS VETERAN BANGUN  
NUSANTARA SUKOHARJO)**

**<sup>1</sup>Arrauf Heryangga Abdi,<sup>2</sup> Darsini\*,<sup>3</sup> Ainur Komariah**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo  
[arrauf.heryangga@gmail.com](mailto:arrauf.heryangga@gmail.com), [dearsiny@yahoo.com](mailto:dearsiny@yahoo.com)\* [ainurkomariah.ak@gmail.com](mailto:ainurkomariah.ak@gmail.com)  
(\*corresponding author)

**ABSTRAK**

*Kompetisi yang terjadi pada penyedia jasa bermodel startup membuat persaingan sangat kompetitif. GoJek yang memiliki pengguna aktif tertinggi dibanding aplikasi lainya juga mengalami persaingan, terlebih di Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo yang mahasiswa nya banyak menggunakan aplikasi GoJek, untuk berkompetisi lebih unggul, GoJek perlu melakukan perbaikan kualitas layanan untuk bertahan di industri transportasi online. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan layanan GoJek, maka dilakukan analisis kualitas pelayanan dengan metode Servqual, IPA, KANO dan QFD. Berdasarkan hasil perhitungan nilai gap, nilai gap menunjukan nilai negatif pada setiap atribut dengan gap tertinggi pada pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek. Kemudian melakukan pemetaan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Metode Kano terdapat 6 atribut dari 15 atribut yang masuk ke dalam Voice Of Customer. Pada perhitungan Quality Function Deployment, prioritas layanan yang harus diperbaiki pada GoJek adalah pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek dengan nilai NRW 0,172*

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, GoJek, IPA, KANO, QFD**

**ABSTRACT**

*Competition occurred in startup model service providers is getting tougher. GoJek, which has the highest active users compared to other applications, also experiences a competition competitively, especially at Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo University where many students use the GoJek application. To compete more excellence, GoJek needs to improve the service quality to survive in the online transportation industry. The objective of the study is to determine the level of satisfaction and priority of GoJek service improvement. Therefore, analysis of service quality was conducted using the Servqual, IPA, KANO and QFD methods. Based on the calculation of the gap value, the gap value shows a negative value for each attribute with the highest gap in the driver by prioritizing the safety of GoJek users. Then, the mapping was applied using the Importance Performance Analysis method and the Kano method. There were 6 attributes out of 15 attributes in the Voice of Customer. In the calculation of Quality Function Deployment, the priority of service that must be improved at GoJek is the driver prioritizing the safety of GoJek users with an NRW value of 0.172.*

**Keywords : Service Quality, GoJek, IPA, KANO, QFD**

## PENDAHULUAN

Globalisasi masuk masa baru dengan nama Revolusi Industri 4.0 (Schwab, 2016), Fenomena perubahan Industri 4.0 ditandai semakin berkembangnya teknologi informasi digital dalam berbagai bidang kehidupan melalui usaha bertaraf *startup*, tidak terkecuali di bidang transportasi. Karena perkembangan teknologi serta minat perusahaan besar pada bidang transportasi, banyak negara yang memulai mengaplikasikan konsep *smart mobility* salah satunya Indonesia (Battarra et al., 2018).

Smart Mobility merupakan suatu sistem teknologi yang mengintegrasikan dunia fisik dan digital, yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya untuk meningkatkan kinerja sistem mobilitas yang berkelanjutan, guna mengurangi kebutuhan mobilisasi dan mengurangi konsumsi energi dan emisi karbon (Inderwildi & King, 2012).

Industri transportasi yang memanfaatkan aplikasi online adalah GoJek, GoJek adalah perusahaan *start up* dari Indonesia yang menyediakan angkutan atau alat transportasi berupa jasa pengantaran, perusahaan didirikan pada 13 Oktober 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim, berdiri resmi dengan 20 orang pengemudi yang hanya menyediakan layanan melalui *call center* saja yang hanya dapat di pemesanan di wilayah Jakarta. Tetapi pada tahun 2015 GoJek mulai berinovasi dengan sistem yang baru dan tertata, pengguna GoJek bias mengetahui keberadaan driver yang menjemput penumpang (Markey, 2019)

Andriani (2019) mengatakan pengguna aktif GoJek di Indonesia merupakan terbanyak dibanding dengan aplikasi *on demain* lainnya, pada awal perilisan dalam waktu satu bulan aplikasi ini sudah mampu mencapai 150.000 *download* melalui aplikasi *play store* dengan nilai 4,4 dari 5, hingga bulan Juli 2020 GoJek sudah didownload sebanyak 120 juta kali dan telah hadir di lebih dari 200 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia.

Seiring perkembangan industri jasa di Indonesia, timbul pesaing GoJek diantaranya Grab dan Maxim sebagai kompetitor terberat serta Gaspol, Blu-jek, LadyJEK, Ojesy, dan CyberJek yang berdiri sebagai pesaing terbaru yang memanfaatkan peluang usaha di bidang jasa transportasi, Grab dan Maxim dikatakan kompetitor terberat karena Maxim sempat membuat beberapa driver dari GoJek mulai “hijrah” karena tarif yang murah dan keuntungan yang diperoleh oleh driver lebih tinggi, sedangkan Grab pesaing dari Malaysia yang memiliki pengemudi terbesar se-Asia Tenggara termasuk Indonesia (Yunianto, 2019) Berikut merupakan daftar harga layanan aplikasi ojek online per kilometer.

Tabel 1. Tarif Ojek Online 2019

Transportasi Online	Tarif/Km
Maxim	Rp 1.850
BeJek	Rp 1.888
GoJek	Rp 3.111
Cyberjek	Rp 2.777
Grab	Rp 2.111
Anterin	Rp 1.988

Sumber : katadata.co.id

Tabel 1. menunjukkan tarif ojek online 2019, agar tetap bertahan menghadapi persaingan yang semakin berat, GoJek harus meningkatkan kualitas pelayanannya mengimbangi harga tinggi yang diberikan Gojek, agar pelanggan tetap menggunakan transportasi online GoJek dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan dan harapan para konsumen, selain itu perlu dilakukan perencanaan agar dapat meningkatkan kualitas layanan GoJek yang membuat para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti akan melakukan penelitian terhadap pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan GoJek. Salah satu cara meningkatkan

kualitas layanan GoJek adalah menggunakan metode *Servqual* dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* serta *Servqual* dilanjutkan dengan metode *Kano*, kedua metode akan diproses kembali dengan *Quality Function Deployment (QFD)* agar mengetahui prioritas perbaikan.

Penelitian dilakukan sebagai cara meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan salah satunya (Bakhtiar et al., 2010) melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *Servqual* serta Metode *Kano*, penelitian ini menggunakan metode *servqual* dan *kano*, hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari score *servqual* yang menunjukkan nilai negatif, nilai *servqual* negatif atau *gap* terbesar terdapat dalam dimensi *emphaty* ini menjelaskan jika bahwa perusahaan kurang memberikan perhatian terhadap pengguna dengan memberikan akses yang mudah dan belum memahami keinginan dari pelanggannya, penelitian tersebut diketahui belum tercapainya harapan para konsumen dan ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan tetapi belum adanya perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kotler, (2000) dalam bukunya mengatakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan bahagia maupun kecewa seorang setelah membandingkan tingkat kenyataan dan harapan yang didapat, rasa senang atau kepuasan yang tinggi menimbulkan ikatan emosional dengan produk maupun perusahaan yang bersangkutan.

### Uji Validitas

Menurut Umar (2002) menyebutkan bahwa uji validitas merupakan metode pengukur yang dapat digunakan mengukur apa yang akan diukur, yang mengartikan bahwa variabel memang benar valid dan dapat digunakan untuk penelitian .

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan metode yang digunakan mengukur kuesioner yang termasuk indikator dari konsep yang telah dibatasi pengertiannya sehingga dapat diamati dan diukur. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah stabil maupun konsisten (Ghozali, 2009).

### Metode *Servqual*

Kepuasan para konsumen dapat ditentukan dengan keinginan konsumen sebelum memakai jasa (harapan) dibanding hasil penilaian konsumen setelah memakai jasa (kepuasan). faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah ketidaksesuaian antara persepsi dan ekspektasi (Wijaya, 2018). Dimensi Kualitas Pelayanan *Servqual* oleh Parasuraman et al., (1998) dibagi menjadi lima unsur yang digunakan menentukan kualitas jasa, yaitu: “*tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy*”.

### Metode *Importance Performance Analysis*

*IPA* merupakan metode digunakan sebagai penunjuk tingkat kepentingan dari beragam atribut menggunakan alat bantu diagram kartesius yang dibagi kedalam empat kuadran (Wijaya, 2018).

### Metode *Kano*

Model *Kano* dikembangkan oleh Noraki Kano, merupakan metode yang digunakan untuk mengelompokkan atribut produk atau jasa berdasarkan sejauh mana jasa dapat memuaskan keinginan para pelanggan yang dibantu menggunakan pemetaan tabel *kano* (Wijaya, 2018).

### Metode *Quality Function Deployment*

(Wijaya, 2018) mengatakan bahwa *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan cara mengetahui kebutuhan konsumen sebenarnya, dan merancang perbaikan kedepannya

sebagai tanggapan terhadap kebutuhan para konsumen. *QFD* mengartikan kebutuhan yang diinginkan pelanggan menjadi apa yang dapat dilakukan perusahaan. Proses pengerjaan *QFD* dibantu dengan *House Of Quality* agar memudahkan pemetaan prioritas perbaikan dan saran perbaikan.

## METODE PENELITIAN

### Objek Penelitian

Objek penelitian adalah mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo yang memiliki aplikasi online GoJek dan menggunakan aplikasi tersebut untuk menggunakan jasanya.

### Bahan dan Alat

- 1) Lembar Kuesioner /e-form  
Digunakan untuk memperoleh data terkait dengan tingkat kepuasan dan harapan serta nilai fungsional dan disfungsional para pengguna GoJek.
- 2) *Software SPSS* dan Excel  
Digunakan untuk menghitung uji reliabilitas, uji validitas, dan perhitungan *servqual*

### Tahap Penelitian

- 1) Tahap penelitian dimulai pengumpulan data, data pada penelitian meliputi data jumlah mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo yang diperoleh dari data prodi.
- 2) Langkah kedua yaitu menentukan populasi, dimana populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UNIVET yang memiliki aplikasi online GoJek dan menggunakan aplikasi tersebut, kemudian menentukan jumlah sampel, dimana penentuan sampel penelitian menggunakan rumus *slovin*. Rumus *slovin* ini digunakan dalam penelitian survei dimana jumlah sampel besar, sehingga digunakan metode agar memperoleh sampel yang sedikit tapi bisa mewakili keseluruhan populasi, lalu hasil dari perhitungan jumlah sampel minimal menghitung berapa banyak jumlah responden perprogram studi.
- 3) Langkah ketiga penyusunan kuesioner *Servqual* dan *Kano*.
- 4) Langkah keempat penyebaran kuesioner *Servqual* dan *Kano*.
- 5) Langkah kelima yaitu penarikan kuesioner sehingga didapat data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- 6) Langkah keenam yaitu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas hasil dari penyebaran kuesioner untuk membuktikan bahwa hasil valid dan reliabel untuk digunakan, dalam pengerjaan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan program SPSS sebagai alat bantu.
- 7) Langkah ketujuh yaitu menghitung score *servqual*, sebelum pengolahan data *servqual*, terlebih dahulu menghitung rata-rata nilai setiap atribut dari ekspektasi serta persepsi didapat dari hasil kuisisioner perhitungan nilai *servqual* menggunakan rumus  $Q = P (\text{Percepstion score}) - E (\text{Expectation score})$ ..... Persamaan 2.1. *Servqual score* negatif menunjukkan terjadinya gap pada atribut kualitas tersebut dalam artian kurang memuaskan. Sedangkan *servqual score* positif memiliki indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan
- 8) Langkah kedelapan yaitu pengolahan data metode *importance performance analysis*. *IPA* menggunakan pengukuran dimensi ekspektasi dan persepsi ke dalam 2 bagian. Sumbu x pada diagram kartesius adalah nilai rata-rata atribut pelayanan angket kepuasan pelanggan sedangkan sumbu y merupakan nilai rata-rata masing-masing atribut pada kuesioner harapan pelanggan. Kemudian hasil setelah perhitungan di plotkan ke dalam kuadran A,B,C dan D dan hasil yang akan digunakan kedalam *Voice of Customer* adalah atribut yang berada dikuadran A.

- 9) Langkah kesembilan yaitu pengolahan data menggunakan metode kano, dalam metode kano data yang diperlukan yaitu hasil analisis kano yang kemudian dimasukkan ke dalam *House of Quality* dan atribut yang digunakan hanya atribut yang berada pada kategori *must be*. Dengan menggunakan kesioner fungsional dan disfungsional, maka model pernyataan suatu atribut dapat diklasifikasikan berdasarkan Tabel 2. berikut :

Tabel 2. Tabel Evaluasi Kano

Keinginan Konsumen	Disfungsional					
		5	4	3	2	1
Fungsional	5	Q	A	A	A	O
	4	R	I	I	I	M
	3	R	I	I	I	M
	2	R	I	I	I	M
	1	R	R	R	R	Q

Keterangan :

Q = *Questionable*  
R = *Reverse*

I = *Indifferent*  
O = *One dimensional*

A = *Attractive*  
M = *Must be*

Pemetaan atribut model kano berdasarkan penilaian responden dapat menggunakan aturan pada *Blauth's formula* (Walden, 1993 dalam Purwati & Sitompul, 2017), yaitu :

- Bila hasil score (*one dimensional + attractive + must be*) < hasil score (*indifferent + reverse + questionable*) hasil yang diperoleh dari score yang paling tinggi dalam dimensi *indifferent, reverse, dan questionable*.
- Bila hasil score (*one dimensional + attractive + must be*) > hasil score (*indifferent + reverse + questionable*) hasil yang diperoleh dari score yang paling tinggi dalam dimensi *one dimensional, attractive, dan must be*.
- Bila hasil score (*one dimensional + attractive + must be*) = hasil score (*indifferent + reverse + questionable*) hasil yang diperoleh dari score yang paling tinggi dari *must be, indifferent, reverse, one dimensional, attractive dan questionable*.

- 10) Penyusunan House of Quality (HOQ)

Langkah-langkah dalam menyusun rumah kualitas dijelaskan dalam uraian berikut ini :

- Penyusunan Matriks *Whats*  
Tahap pertama penyusunan *voice of customer* yang berisi kebutuhan dan keinginan konsumen, atribut yang akan diseleksi masuk ke dalam *voice of customer* atau matriks *whats* dalam rumah kualitas hanya yang berada di kuadran A dalam diagram kartesius *IPA* dan *Must be* di metode *Kano*
- Penyusunan Matriks *Hows*  
Tahapan selanjutnya adalah penyusunan daftar respon teknis untuk dimasukkan ke matriks *hows*, tahap ini merupakan respon perbaikan terhadap respon konsumen
- Penyusunan *Relationship Matrix*  
Selanjutnya diketahui pengaruh respon teknis yang ada dalam matriks *hows* dalam menangani *voice of customer* pada matriks *what*, tingkat hubungan antara matriks *whats* dan *hows* ini akan diartikan dengan simbol, kemudian hasil tersebut akan dimasukkan ke dalam *relationship matrix*
- Penyusunan *Planning Matrix*  
Hasil *Planning Matrix* yang diperoleh akan dicari atribut pelayanan yang diutamakan untuk ditingkatkan, yang berpengaruh tinggi sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pengguna. Untuk mendapatkan prioritas perbaikan ditentukan nilai *Improvement Ratio* (IR) dan *Raw weight* (RW) dengan rumus sebagai berikut (Tannady, 2015) :

$$IR = \frac{\text{Rata-rata nilai ekspektasi}}{\text{Rata-rata nilai persepsi}} \dots\dots\dots \text{Persamaan 2.2}$$

$$RW = \text{Rata-rata nilai ekspektasi} - IR \dots\dots\dots \text{Persamaan 2.3}$$

Setelah diperoleh hasil IR serta RW, lanjut mencari nilai *Normalized Raw Weight* peratribut menggunakan rumus :

$$NRW = RW : \sum RW \dots\dots\dots \text{Persamaan 2.4}$$

Dimana  $\sum RW$  adalah hasil *Raw Weight* semua atribut yang akan diteliti. selanjutnya menentukan nilai *Normalized Contribution* menggunakan rumus :

$$\text{Normalized Contribution} = \sum(\text{Contribution} \times NRW) \dots\dots \text{Persamaan 2.5}$$

Dimana *Contribution* adalah hasil antara matriks *what* dan *hows* setiap atribut respon teknis (*how*).

- 11) Langkah terakhir pembahasan dari hasil penelitian untuk menentukan prioritas atribut yang digunakan sebagai saran perbaikan layanan

## Hasil Dan Pembahasan

### Penentuan Jumlah Sampel

Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus sebagai berikut :

- 1) Pada penyebaran kuesioner awal secara acak kepada mahasiswa UNIVET terdapat 200 responden yang mengisi kuesioner, dari 200 responden terdapat 155 responden yang menggunakan aplikasi GoJek dan 45 responden tidak menggunakan aplikasi GoJek

- 2) Perhitungan presentase pengguna GoJek menggunakan Persamaan 2.2. :

$$\text{Pengguna} = \frac{155}{200} \times 100 \% = 77,5 \%$$

- 3) Perhitungan jumlah ukuran populasi menggunakan Persamaan 2.3. :

$$N = 77,5 \% \times 3948 \text{ responden} = 3059 \text{ responden}$$

- 4) Perhitungan menggunakan Persamaan 2.4. :

$$n = \frac{3059}{1+3059(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3059}{31,59} = 96,83 = 97 \text{ responden}$$

- 5) Perhitungan jumlah sampel perprogram studi menggunakan Persamaan 2.5 :

$$\text{Jumlah sampel perprodi} = \frac{\text{Jumlah mahasiswa prodi}}{\text{jumlah seluruh mahasiswa}} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Jumlah sampel perprodi} = \frac{291}{3948} \times 97 = 7,14 \text{ responden}$$

Tabel 3. Hasil Perhitungan Jumlah Sampel

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa	Hasil (responden)	Pembulatan (responden)
1	Teknik Sipil	291	7,14	7
2	Teknik Industri	297	7,29	7
3	Agribisnis	156	3,83	4
4	THP	72	1,7	2
5	Perternakan	195	4,79	5
6	Ilmu Komunikasi	270	6,63	7
7	Bahasa Indonesia	158	3,88	4
8	Bahasa Sastra Daerah	81	1,99	2
9	PPKN	37	0,90	1
10	Pend. Geografi	46	1,13	1
11	Pend. Sejarah	38	0,93	1
12	Teknologi Pendidikan	17	0,41	1
13	Bimbingan Konseling	237	5,82	6
14	Pend. Biologi	59	1,44	1
15	Kesehatan Masyarakat	513	12,6	12
16	Pend. Bahasa Inggris	190	4,66	5
17	PGSD	667	16,38	16
18	Ekonomi Manajemen	501	12,30	12
19	Pend. Matematika	123	3,02	3
Jumlah		3948		97

## 2. Uji Validitas

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dinyatakan valid. Pada penelitian ini tingkat keandalan yaitu 1%. Nilai  $r_{hitung}$  dan  $n = 97$  nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,257, hasil uji validitas menggunakan software SPSS dari hasil kuesioner harapan seluruh data dinyatakan valid, hasil kuesioner kepuasan dinyatakan seluruh data valid, hasil kuesioner fungsional seluruh data dinyatakan valid dan hasil kuesioner disfungsional seluruh data dinyatakan valid dengan hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$

## 3. Uji Reliabilitas

Data reliabel apabila hasil *Cronbach Alpha*  $> r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  dalam uji reliabilitas adalah 97 dengan tingkat signifikan 1% maka nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,267. Tabel 4. menunjukkan hasil uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS

Tabel 4. Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Kuisisioner yang diujikan	<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{Tabel}$	Status
1	Kepuasan (Servqual)	0,971	0,257	Reliabel
2	Harapan (Servqual)	0,880	0,257	Reliabel
3	Fungsional (Kano)	0,656	0,257	Reliabel
4	Disfungsional (Kano)	0,871	0,257	Reliabel

Tabel 4. menunjukkan hasil perhitungan bila semua atribut  $n$  dianggap reliabel karena mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

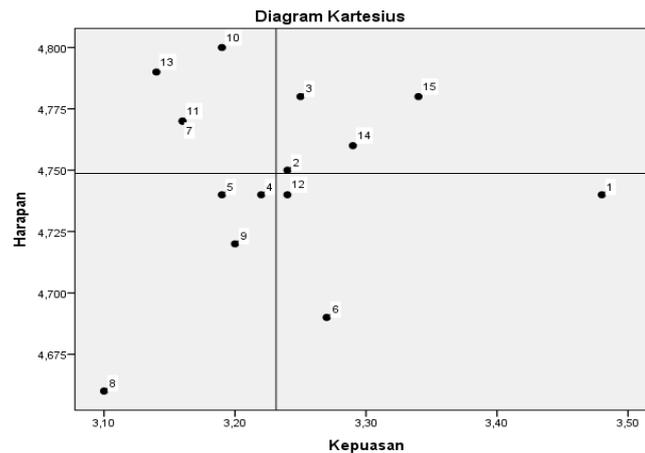
## 4. Analisis Servqual

Analisis *Servqual* diaplikasikan setelah data dinyatakan valid dan reliabel. dalam analisis *servqual* diketahui gap setiap atribut kemudian atribut yang diujikan dikelompokkan kedalam kuadran A, B, C, dan D sesuai konsep *Importance Performance Analysis (IPA)*. Tabel 5. adalah hasil perhitungan menggunakan Persamaan 2.1.

Tabel 5. Tabel Perhitungan Gap Atribut

Atribut	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	GAP	Atribut	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	GAP
1	3,48	4,74	-1,26	9	3,20	4,72	-1,52
2	3,24	4,75	-1,51	10	3,19	4,80	-1,61
3	3,25	4,78	-1,53	11	3,10	4,77	-1,73
4	3,22	4,74	-1,72	12	3,24	4,74	-1,50
5	3,19	4,74	-1,55	13	3,14	4,79	-1,65
6	3,27	4,69	-1,42	14	3,29	4,76	-1,47
7	3,16	4,77	-1,61	15	3,34	4,78	-1,44
8	3,10	4,66	-1,56				

Tabel 5. menunjukkan gap tertinggi dalam perhitungan *Servqual* adalah atribut nomor 11 yaitu atribut pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek . Hal ini diartikan jika pelanggan berharap paling tinggi pada pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek diantara 15 atribut pelayanan yang diujikan. Gambar 1. merupakan hasil diagram kartesius yang diperoleh dari perhitungan *servqual*.



Gambar 1. Matriks *Importance Performance Analysis*

Hasil diagram kartesius pada gambar 1, atribut dapat dikelompokkan ke dalam 4 kuadran IPA, kuadran A, B, C dan D. Berikut atribut-atribut kuadran A pada analisa *Importance Performance Analysis* :

- 1) Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelanggan
- 2) Pengemudi jujur dan dapat dipercaya
- 3) Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek
- 4) Pengemudi cepat dan tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesanan

#### 5. Analisa Model Kano

Kuesioner yang diujikan berbentuk Fungsional dan Disfungsional. Contoh pada kuesioner untuk pertanyaan pertama yaitu pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak. Pernyataan pada kuesioner kano sebagai berikut :

- a. Fungsional : Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak.
- b. Disfungsional : Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak dihilangkan

Tabel 6. yang merupakan tabel hasil analisa kuesioner kano.

Tabel 6. Hasil pengolahan data Kuesioner Kano

Att	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	JML 1+2+3	JML 4+5+6	Hasil	Dimensi Akhir
1	40	4	44	7	0	2	88	9	88 > 9	Must be
2	38	32	11	8	1	7	81	16	81 > 16	One Dime
3	34	21	15	14	3	10	70	27	70 > 27	One Dime
4	36	7	44	8	0	2	87	10	87 > 10	Must be
5	32	31	15	11	2	6	78	19	78 > 19	One Dime
6	36	28	17	6	2	8	81	16	81 > 16	One Dime
7	14	6	40	33	3	1	60	37	60 > 37	Must be
8	40	28	10	11	2	6	78	19	78 > 19	One Dime
9	43	22	14	10	0	8	79	18	79 > 18	One Dime
10	5	8	49	26	6	3	62	35	70 > 20	Must be
11	0	11	56	28	1	1	67	30	67 > 30	Must be
12	24	31	10	18	1	13	65	32	65 > 32	Attractive
13	10	2	45	38	1	1	57	40	57 > 40	Must be
14	18	35	12	19	0	13	65	32	65 > 32	Attractive
15	32	19	27	12	0	7	78	19	78 > 19	One Dime

Berdasarkan Tabel 6. atribut pertama yang harus ditingkatkan adalah kategori *must be*, Atribut yang masuk dalam dimensi *must be* sebagai berikut :

- 1) Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak
- 2) Pengemudi selalu mengantarkan pelanggan atau barang dengan cepat dan aman
- 3) Pengemudi jujur dan dapat dipercaya
- 4) Pengemudi cepat dan tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesanan
- 5) Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek
- 6) Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelanggan

**6. Penyusunan House Of Quality (HOQ)**

Atribut-atribut yang dianalisis menggunakan *House of Quality* merupakan atribut pada kuadran A dalam analisis IPA atau memperoleh nilai akhir *Must-be* pada analisis Kano dan diplotkan dalam kolom respon para responden pada *House of Quality*. Dari 15 atribut terdapat 6 atribut yang termasuk kedalam respon para responden :

- 1) Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak
- 2) Pengemudi selalu mengantarkan pelanggan atau barang dengan cepat dan aman
- 3) Pengemudi cepat dan tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesanan
- 4) Pengemudi jujur dan dapat dipercaya
- 5) Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek
- 6) Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelanggan

Setelah diperoleh atribut *Voice of Customer* dalam kolom *What*, Kemudian dicari saran perbaikan respon teknis dari permasalahan diatas. Tabel 7. berisikan respon perbaikan teknis, yang selanjutnya dipetakan dalam *house of quality* (HOQ) pada kolom *voice of customer, technical responses, dan correlation matrix..* Berikut Tabel 7. respon teknis perbaikan

7)

Tabel 7. Respon Teknis Perbaikan

No	<i>Voice of Customer</i>	Respon Teknis Perbaikan	Nilai <i>Relationship matrix</i>
1	Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak	Terpasang 2 spion, injakan kaki, jok motor standar, lampu motor dan lampu sen yang aktif	3
		Profil pengemudi dan kendaraan sesuai dengan aplikasi	3
		STNK dan SIM yang aktif	1
2	Pengemudi selalu mengantarkan pelanggan atau barang dengan cepat dan aman	Pengemudi menguasai rute jalan	9
		Memberikan pesan keselamatan dalam bekerja pada pengemudi	3
3	Pengemudi cepat dan tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesanan	Pengecekan ulang setiap ada pemesanan yang masuk	9
		Pemanfaatan fasilitas chat dalam aplikasi	3
4	Pengemudi jujur dan dapat dipercaya	Bersikap tenang dan santun sesuai dengan standar pelayanan	3
		Pengembalian pembayaran yang lebih	3
5	Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek	Memberikan pelatihan berkendara pada pengemudi	3
		Memberikan pesan agar mematuhi peraturan dan rambu lalu lintas	3
		Pengemudi menggunakan atribut berkendara lengkap	3
6	Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelan	Pengemudi bersikap sabar dan rendah hati ketika penumpang komplain	9

Pada Tabel 7. menjelaskan hubungan respon teknis serta atribut pelayanan. sebagai contoh atribut “Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak” memiliki hubungan

dengan respon teknisnya yaitu “Terpasang 2 spion, injakan kaki, lampu motor dan lampu sen yang aktif” dengan nilai hubungan yaitu( ) yang memiliki hubungan sedang (3). Gambar 2. adalah rancangan *HOQ* sebagai cara dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi online GoJek :

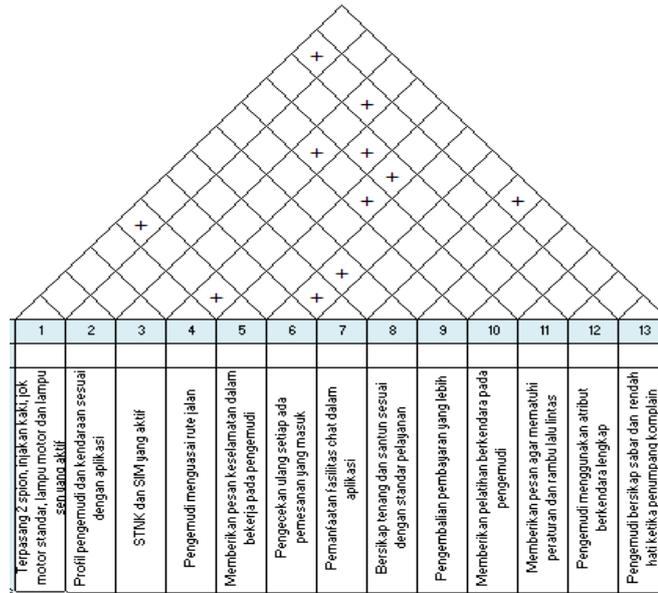
Atribut	Customer Requirements (What)	How												
		terpasang 2 spion, injakan kaki, jok motor standar, lampu motor dan lampu sen yang aktif	Profil pengemudi dan kendaraan sesuai dengan aplikasi	STNK dan SIM yang aktif	Pengemudi menguasai rute jalan	Memberikan pesan keselamatan dalam bekerja pada pengemudi	Pengecekan ulang setiap ada pemesanan yang masuk	Pemantauan fasilitas chat dalam aplikasi	Bersikap tenang dan santun sesuai dengan standar pelayanan	Pengambilan pembayaran yang lebih	Memberikan pelatihan berkendara pada pengemudi	Memberikan pesan agar mematuhi peraturan dan rambu lalu lintas	Pengemudi menggunakan atribut kendaraan lengkap	Pengemudi bersikap sabar dan rendah hati ketika penumpang komplain
1	Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak	○	○	▽										
4	Pengemudi selalu mengantarkan pelanggan atau barang dengan cepat dan aman				●	○					▽			
7	Pengemudi cepat dan tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesanan						●	○						
10	Pengemudi jujur dan dapat dipercaya		○						○	○				
11	Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek	○		▽	○	○					○	○	○	
13	Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelanggan								○					●

.Gambar 2. Nilai *Relationship Voice of Customer* dan *Technical Responses*

Gambar 2. menjelaskan hubungan antar respon teknis dan atribut pelayanan, dalam gambar diatas terdapat beberapa atribut yang berhubungan selain pada respon teknis pada tabel 9 yaitu :

1. Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek memiliki nilai hubungan **sedang** dengan respon terpasang 2 spion, injakan kaki, jok motor standar, lampu motor dan lampu sen yang aktif
2. Pengemudi jujur dan dapat dipercaya memiliki nilai hubungan **sedang** dengan respon profil pengemudi dan kendaraan sesuai dengan aplikasi
3. Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek memiliki nilai hubungan **lemah** dengan respon STNK dan SIM yang aktif
4. Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek memiliki nilai hubungan **sedang** dengan respon pengemudi menguasai rute jalan
5. Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelan memiliki nilai hubungan **sedang** dengan respon pengemudi bersikap tenang dan santun sesuai dengan standar pelayanan
6. Pengemudi selalu mengantarkan pelanggan atau barang dengan cepat dan aman memiliki nilai hubungan **lemah** dengan respon memberikan pelatihan berkendara pada pengemudi

Tahap selanjutnya mencari hubungan antara respon teknis. Dalam *HOQ* hubungan antara respon teknis dapat disimbolkan (-) jika memiliki hubungan respon teknis negatif dan jika simbol (+) memiliki hubungan berdampak positif. Sebagai contoh jika diterapkan respon 1, sehingga dapat mengurangi performa respon 2 serta sebaliknya, Gambar 3. hasil penyusunan *correlation Matrix*



Gambar 3. Correlation Matrix

Gambar 3. merupakan hubungan respon teknis digunakan untuk menyelesaikan *HOQ*, Setelah hubungan antara matiks *What* dan *How*s terbentuk, dilakukan perhitungan score *Improvement Ratio* sesuai Persamaan 2.2. dan score *Raw Weight* sesuai Persamaan 2.3. Nilai *Raw Weight* selanjutnya digunakan untuk memperoleh nilai *Normative Raw Weight* sesuai Persamaan 2.4.

Contoh perhitungan untuk *voice of customer* nomor 1

$$IR = \frac{4,74}{3,43}$$

$$IR = 1,37$$

$$RW = 4,74 \times 1,37$$

$$= 6,54$$

$$NRW = \frac{6,54}{42,58} = 0,153$$

Tabel 8. merupakan hasil perhitungan *voice of customer* berdasarkan rata-rata harapan dan rata-rata kepuasan :

Tabel 8. hasil perhitungan *IR*, *RW*, dan *NRW*

Nomor atribut	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	<i>IR</i>	<i>RW</i>	<i>NRW</i>
1	4.742	3.438	1.379	6.540	0.153
4	4.742	3.225	1.471	6.974	0.163
7	4.773	3.169	1.506	7.190	0.168
10	4.804	3.169	1.505	7.232	0.169
11	4.773	3.101	1.539	7.346	0.172
13	4.794	3.146	1.523	7.304	0.171

Tabel 8. nilai *Normative Raw Weight (NRW)* tertinggi adalah atribut nomor 11 yaitu pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek, Selanjutnya menentukan score *Normalized Contribution* sesuai Persamaan 2.5. Berikut Tabel 9. hasil *Contribution* dan *Normalized Contribution*

Tabel 9. hasil perhitungan *Contribution* dan *Normalized Contribution*

Nomor atribut (hows)	Nilai atribut (What) I	Nilai NRW I	Nilai atribut (What) II	Nilai NRW II	Nilai total Contribution	Normalized Contribution
1	3	0.153	3	0.172	6	0.976
2	3	0.153	3	0.169	6	0.967
3	1	0.153	1	0.172	2	0.325
4	9	0.163	3	0.172	12	1.987
5	3	0.163	3	0.172	6	1,007
6	9	0.168	-	-	9	1.516
7	3	0.168	-	-	3	0.505
8	3	0.169	3	0.171	6	1.021
9	3	0.169	-	-	3	0.508
10	1	0.163	3	0.172	4	0.681
11	3	0.172	-	-	3	0.517
12	3	0.172	-	-	3	0.517
13	3	0.171	-	-	3	0.513

Berdasarkan Tabel 9. urutan prioritas respon perbaikan yang perlu dilakukan pihak GoJek.. Respon perbaikan dengan angka *normalized contribution* tertinggi ada pada atribut nomor 4 yaitu pengemudi menguasai rute jalan.

#### 7. Analisis Dan Pembahasan

Setelah mencari nilai *IR*, *RW*, *NRW*, *Contribution* dan *Normalized Contribution* kemudian dimasukkan kedalam tabel *QFD* untuk mempermudah menentukan prioritas perbaikan pelayanan usulan/bagaimana (*how*) dan menentukan prioritas atribut apa (*what*) yang menjadi keluhan para konsumen GoJek. Berikut Gambar 4. Hasil akhir *House of Quality* yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan GoJek.

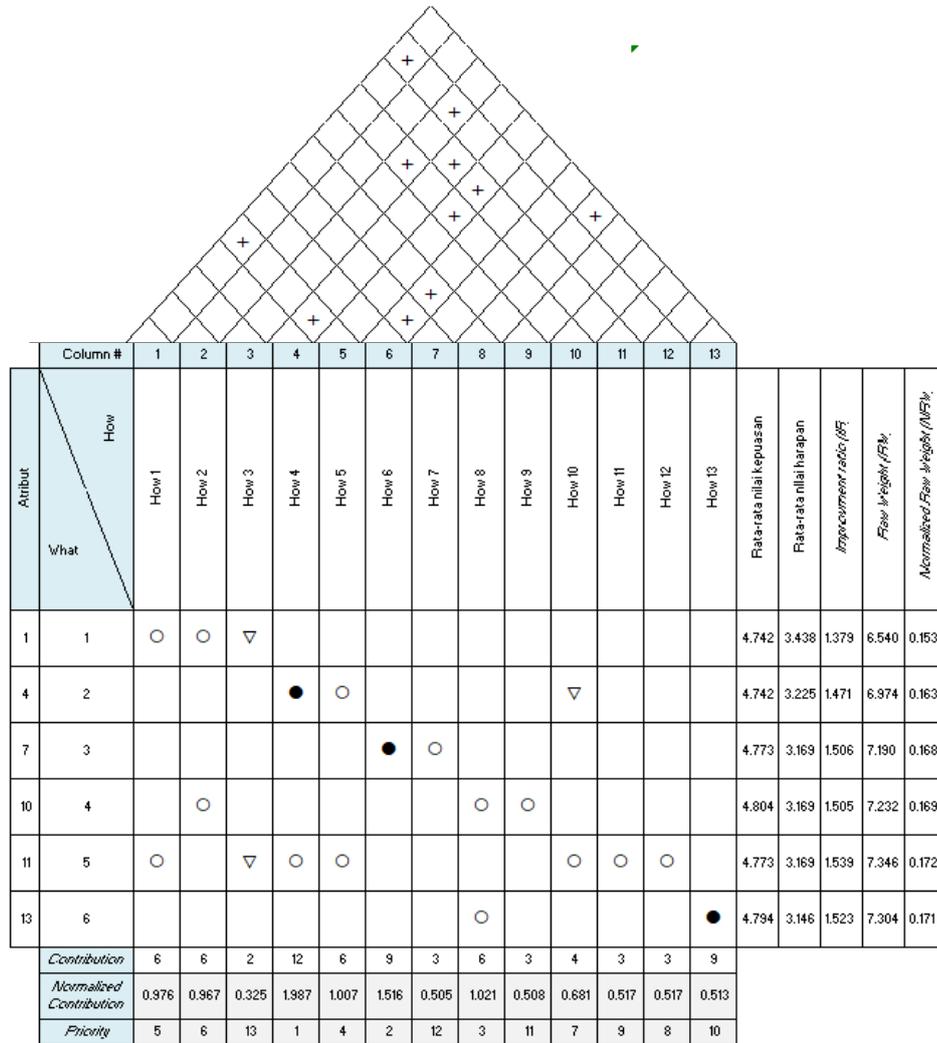
Gambar 4. dapat disimpulkan urutan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan *voice of customer* sebagai berikut :

1. Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek
2. Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelanggan
3. Pengemudi jujur dan dapat dipercaya
4. Pengemudi cepat dan tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesanan
5. Pengemudi selalu mengantarkan pelanggan atau barang dengan cepat dan aman
6. Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak

Berdasarkan urutan diatas bahwa prioritas pertama yang harus ditingkatkan berdasarkan respon responden adalah atribut (*what* 11) yaitu pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek dengan *NRW Normative Raw Weight* tertinggi dengan nilai 0,172

Menurut Dwinandha (2018) ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk menghafal rute perjalanan antara lain

1. Menghafal landmark (berupa gedung, mall, nama apartemen atau bentuk jalan)
2. Menggunakan jalan yang sama untuk berangkat dan kembali
3. Sering mempelajari atau membuka aplikasi peta untuk mempelajari tempat/jalan yang belum pernah dikunjungi
4. Untuk PT GoJek bisa merekrut pengemudi yang berdomisili di wilayah tersebut sehingga mengenal rute



Gambar 4. Hasil akhir HOQ

Berdasarkan pembahasan di atas atribut yang menjadi kebutuhan utama para konsumen (*voice of customer*) yang perlu ditingkatkan pelayanannya adalah pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek dan salah satu respon teknis yang bias dilakukan perusahaan dalam usaha untuk peningkatan kualitas pelayanan GoJek yaitu pengemudi menguasai rute jalan. Persoalan ini berbeda dengan hasil penelitian oleh Syam Ryzal Willy (2017), atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan GoJek dengan metode *Importance Performance Analysis* adalah ketepatan waktu mengantar dan berdasarkan perhitungan *Potensial Gain Custome Value (PGVC)* adalah ketersediaan asuransi penguasaan google maps, dan pemilihan rute menuju lokasi. Perbedaan hasil dalam penelitian ini karena perbedaaan metode penyelesaian dalam penelitian Syam Ryzal Willy (2017), metode yang digunakan hanya *Importance Performance Analysis* dan *Potensial Gain Custome Value (PGVC)* sementara dalam penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu *Importance Performance Analysis*, *Kano* dan *Quality Function Deployment*, keberadaan metode kano digunakan sebagai pelengkap dalam pemilahan *Voice Of Customer* atau respon dari responden sehingga hasil lebih maksimal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai analisis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa ojek online bisa disimpulkan jika :

- 1) Tingkat kepuasan pengguna ojek online GoJek yang diteliti belum dapat memenuhi harapan pengguna serta perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini diketahui berdasarkan hasil perhitungan nilai rata – rata gap untuk keseluruhan atribut pelayanan pada model *Servqual* diperoleh nilai -1,47 yang berarti bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan rendah dari pada tingkat harapan pelanggan.
- 2) Atribut yang dapat diprioritaskan kualitas pelayanannya yaitu atribut yang mempunyai hasil harapan tinggi serta hasil kepuasan yang rendah dalam analisis *Servqual*, dan atribut pada *must-be* dalam analisis Kano. Terdapat enam atribut dari lima belas atribut, yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya :
  - a. Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek
  - b. Pengemudi selalu bersikap ramah dan sopan pada pelanggan
  - c. Pengemudi jujur dan dapat dipercaya
  - d. Pengemudi cepat dan tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesanan
  - e. Pengemudi selalu mengantarkan pelanggan atau barang dengan cepat dan aman
  - f. Pengemudi menggunakan motor yang baik dan layak
3. Prioritas pertama yang harus ditingkatkan berdasarkan respon responden adalah atribut (*what* 11) yaitu pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna GoJek dengan *NRW Normative Raw Weight* tertinggi dengan nilai 0,172

### Saran

Atribut dan respon teknis yang diprioritaskan dapat diaplikasikan sebagai pertimbangan dan saran untuk GoJek untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi ojek online GoJek.

Penelitian ini sebatas mengetahui respon perbaikan yang bisa dilaksanakan GoJek kedepannya, dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, belum dianalisis lebih lanjut mengenai perubahan tingkat kepuasan pelanggan sesudah diterapkannya saran. Tentunya hal ini bisa digunakan sebagai referensi dalam penelitian kedepannya untuk bisa menganalisis hingga ke tahap perubahan tingkat kualitas pelayanan GoJek setelah diterapkannya prioritas saran yang telah diperoleh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. (2019). *Jumlah Pengguna Aktif Gojek di Indonesia Setara dengan Aplikasi Ride Sharing Terbesar Dunia*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/2010829/98/1141953/jumlah-pengguna-aktif-gojek-di-indonesia-setara-dengan-aplikasi-ride-sharing-terbesar-dunia>
- Battarra, Gargiulo, Rosa, & Zucaro. (2018). *Handbook of Urban Mobilities*. [https://books.google.com/books/about/Handbook\\_of\\_Urban\\_Mobilities.html?hl=id&id=J2nnDwAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Handbook_of_Urban_Mobilities.html?hl=id&id=J2nnDwAAQBAJ)
- Inderwildi, O., & King, S. D. (2012). *Energy, Transport, & the Environment: Addressing the Sustainable Mobility Paradigm*. Springer Science & Business Media. <https://books.google.co.id/books?id>
- Legawa, Dwinandha. (2018) *Cara Mudah Menghafal Jalan Dalam Kota* <https://www.xinfzd.com/2018/03/tips-dan-trik-cara-mudah-menghafal-jalan-dalam-kota.html?m=1>
- Markey. (2019). *Sejarah Gojek Indonesia, Profil, Fitur dan Layanannya*. <https://markey.id/blog/bisnis/gojek-indonesia>
- Schwab, K. (2016). *Revolusi Industri Keempat*. PT Gramedia Pustaka Utama. [https://books.google.com/books/about/Revolusi\\_Industri\\_Keempat.html?hl=id&id=HWKhDwAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Revolusi_Industri_Keempat.html?hl=id&id=HWKhDwAAQBAJ)
- Syam, R. W. (2017). *Analisis Pelayanan Kualitas GoJek Menggunakan Pendekatan Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), Dan Potensial Gain In Customer Value (PGVC)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta
- Wijaya, R., Lokajaya, I. N., & Khoiroh, S. M. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Peningkatan Performa Pelayanan Dengan Importance-Performance Analysis Di CV.Eddy Service Surabaya*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 11.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (B. Sarwiji, Ed.; 2nd ed.). Indeks.
- Yunianto, T. K. (2019). *Muncul Aplikasi Baru Pesaing Gojek dan Grab, Mana yang Lebih Murah*. Katadata.co.id. <https://katadata.co.id/ekarina/digital/5e9a4e559c660/muncul-aplikasi-baru-pesaing-gojek-dan-grab-mana-yang-lebih-murah>