

Analisa Kinerja Pelayanan Transportasi Berbasis Aplikasi Bagi Masyarakat di Kota Serang

Elvita Cikita Ambara

INTISARI

Pertumbuhan jumlah penduduk berbanding lurus dengan penambahan pergerakan barang dan orang, hal ini menyebabkan pertumbuhan arus kendaraan yang cukup signifikan pula. Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat Kota Serang memiliki aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang dalam melakukan aktivitasnya. Transportasi menjadi salah satu sektor bisnis yang potensial untuk dijalankan, terlebih dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi yang mendorong perkembangan bisnis transportasi. Di Kota Serang saat ini sudah tersedia jasa transportasi berbasis aplikasi yaitu Go-Jek dan Grab.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan transportasi berbasis aplikasi di Kota Serang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil dari survei didapatkan karakteristik responden 65% berjenis kelamin perempuan dan 35% berjenis kelamin laki-laki. dengan mayoritas responden usia 18 - 27 tahun. Mayoritas responden memilih Go-Jek sebagai aplikasi transportasi *online*, dengan persentase pertimbangan pemilihan layanan transportasi berbasis aplikasi adalah mudah dipesan. Pengguna jasa layanan transportasi berbasis aplikasi di Kota Serang puas terhadap layanan jasa yang diberikan, hal ini ditunjukkan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang tidak terlampaui jauh.

Kata kunci : Transportasi *online*, *Importance Performance Analysis*, Tingkat kepuasan dan harapan.

Analysis of Performance of Application-Based Transportation Services for Communities in Serang City

Elvita Cikita Ambara

ABSTRACT

The growth in population is directly proportional to the increase in the movement of goods and people, this causes a significant growth in the flow of vehicles. Transportation or transportation is a very important field of activity in people's lives. The people of Serang City have diverse activities and to fulfill these activities the community needs transportation as a supporting tool in carrying out its activities. Transportation has become one of the potential business sectors to run, especially with the advancement of communication technology that has driven the development of the transportation business. In Serang City, there are currently application-based transportation services, namely Go-Jek and Grab.

The purpose of this study was to determine the characteristics and level of satisfaction and expectations of the community as users of application-based transportation services in Serang City using the Importance Performance Analysis (IPA) method.

The results of the survey found that the respondents' characteristics were 65% female and 35% male. with the majority of respondents aged 18-27 years. The majority of respondents chose Go-Jek as an online transportation application, with a percentage consideration of the selection of application-based transportation services is easily ordered. Users of application-based transportation services in the city of Serang are satisfied with the services provided, this is indicated by the value of the level of conformity between expectations and performance that is not too far away.

Keywords: *Online transportation, Importance Performance Analysis, Level of satisfaction and expectation. .*