

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA FITUR GORIDE
PADA APLIKASI GOJEK DALAM RANGKA PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN**

SKRIPSI



Oleh :

FADILA AMANDA PUTRI

3333200050

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN**

2024

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA FITUR GORIDE
PADA APLIKASI GOJEK DALAM RANGKA PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN**

SKRIPSI

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan
gelar Sarjana Teknik**



Oleh :

FADILA AMANDA PUTRI

3333200050

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON – BANTEN**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

NAMA : FADILA AMANDA PUTRI

NIM : 3333200050

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA FITUR GORIDE
PADA APLIKASI GOJEK DALAM RANGKA PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, 27:7:2024



10000
METERAI
TEMPEL
CA26DALX195127806

FADILA AMANDA PUTRI

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan Oleh :

NAMA : FADILA AMANDA PUTRI

NIM : 3333200050

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA FITUR GORIDE
PADA APLIKASI GOJEK DALAM RANGKA PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng

Tirtayasa

Pada hari : Selasa


Tanggal : 02 - Juli - 2024

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Hadi Setiawan, ST., MT.
Pembimbing 2 : Dr. Nurul Ummi, ST., MT.
Penguji 1 : Dr. Ir. Sirajuddin, ST., MT
Penguji 2 : Nustin Merdiana Dewantari, ST., MT.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri


Achmad Bahauddin, ST., MT. PhD
NIP. 197812212005011002

PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Fitur GoRide Pada Aplikasi Gojek dalam Rangka Peningkatan Kualitas Layanan" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan berkat yang tiada henti kepada penulis.
2. Kedua orang tua tercinta dan kedua kakak laki-laki penulis yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang yang tiada henti, serta mendoakan keberhasilan dan keselamatan penulis.
3. Bapak Hadi Setiawan, ST., MT., dan Ibu Dr. Nurul Ummi, ST., MT., selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Ir. Sirajuddin, ST., MT., dan Ibu Nustin Merdiana Dewantari, ST., MT., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Achmad Bahauddin, ST., MT., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir
6. Ibu Yusraini Muharni, S.T., M.T.M., selaku koordinator Tugas Akhir.

7. Seluruh dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan akademik selama masa studi.
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam pengisian kuesioner dan pihak yang membantu menyebarkan kuesioner penelitian.
9. Teman-teman terdekat penulis,, Viona, Egi, Prima, Robby, Falahi, Denisa, Resti, Caca, Ledis, Nia dan yang terkhusus Alphaundra yang selalu menemani, memberikan semangat, berbagi cerita, tawa, motivasi, dan kebersamaan selama masa studi dari semester 1 hingga semester 8. Dukungan dan persahabatan kalian sangat berarti bagi penulis.
10. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah berperan dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all time.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan dapat memperluas pengetahuan serta wawasan pembaca. Amin.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Cilegon, 02 Juli 2024



FADILA AMANDA PUTRI

ABSTRAK

FADILA AMANDA PUTRI, ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA FITUR GORIDE PADA APLIKASI GOJEK DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN Dibimbing Oleh HADI SETIAWAN, ST., MT., dan Dr. Nurul Umni, ST., MT.

Permasalahan kualitas layanan yang terjadi pada fitur GoRide aplikasi Gojek adalah penurunan jumlah pengguna dari tahun 2022-2023, dan rating aplikasi gojek pada *Google App Store* yang menandakan adanya penurunan kualitas layanan yang diberikan Gojek. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di perusahaan Gojek dilakukan penelitian mengenai indeks kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek dalam rangka peningkatan kualitas layanan menggunakan metode *Pieces framework*, *customer satisfaction index (CSI)*, *importance performance analysis (IPA)*, dan *quality function deployment (QFD)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor kepuasan pengguna, mengetahui tingkat kepuasan pengguna, mengetahui pemetaan atribut kualitas pelayanan, dan menentukan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan Gojek. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 97 responden. Hasil penelitian ini diperoleh faktor kepuasan pengguna terdiri dari 6 dimensi dengan 14 sub dimensi kepuasan dimana kepuasan tertinggi berada pada dimensi *control & security* dengan nilai CSI 87%, dari hasil diagram IPA diperoleh 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan dengan 7 respon teknis sebagai usulan perbaikan

Kata Kunci: *CSI, Gojek, IPA, Kualitas Layanan, Pieces framework, QFD*

ABSTRACT

FADILA AMANDA PUTRI, ANALYSIS OF THE USER SATISFACTION INDEX FOR THE GORIDE FEATURE IN THE GOJEK APPLICATION TO IMPROVE SERVICE QUALITY. Supervised by HADI SETIAWAN, ST., MT., dan Dr. Nurul Ummi, ST., MT.

The issue with the GoRide feature in the Gojek application is the decline in the number of users from 2022 to 2023 and the application's rating on the Google App Store, indicating a decrease in the service quality provided by Gojek. Based on the problems occurring in Gojek, research was conducted on the user satisfaction index for the GoRide feature in the Gojek application to improve service quality using the Pieces framework, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD). This research aims to identify user satisfaction factors, determine the level of user satisfaction, map service quality attributes, and prioritize improvements that Gojek can implement. Questionnaires were distributed to 97 respondents. The results of this research identified that user satisfaction factors consist of 6 dimensions with 14 sub-dimensions of satisfaction, where the highest satisfaction is in the control & security dimension with a CSI score of 87%. From the IPA diagram results, 5 attributes were identified as priority improvements, with 7 technical responses proposed for improvement.

Kata Kunci: CSI, Gojek, IPA, Kualitas Layanan, Pieces framework, QFD

RINGKASAN

FADILA AMANDA PUTRI, ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA FITUR GORIDE PADA APLIKASI GOJEK DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN Dibimbing Oleh HADI SETIAWAN, ST., MT., dan Dr. Nurul Umami, ST., MT.

Pendahuluan: Di era globalisasi ini, bisnis di Indonesia berkembang pesat seiring dengan revolusi industri 4.0 yang memicu kemajuan teknologi informasi, komunikasi, dan perubahan sosial. Pertumbuhan ini mendorong penggunaan internet dalam aktivitas sehari-hari, terlihat dari persaingan ketat antar perusahaan untuk memperluas pasar mereka. Banyak perusahaan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen, termasuk munculnya berbagai *startup* digital di sektor jasa transportasi. Jasa transportasi *online* berkembang pesat yang memudahkan aktivitas sehari-hari pengguna. Perusahaan seperti Gojek, Grab, Maxim, dan Indrive menggunakan teknologi untuk menghubungkan pengemudi dengan konsumen. Kepuasan pengguna menjadi prioritas utama dalam persaingan ini. Kualitas layanan yang cepat dan tepat waktu menjadi standar kepuasan konsumen dan kunci keberhasilan perusahaan. Gojek, pelopor layanan transportasi *online* di Indonesia, mengalami penurunan jumlah pengguna dan rating aplikasi dari tahun 2022 hingga 2023. Meskipun masih populer, penurunan ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kualitas layanan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini menggunakan model *Pieces framework*, metode CSI, IPA, dan QFD.

Tujuan Penelitian: Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek, mengetahui tingkat kepuasan pengguna GoRide pada aplikasi Gojek, mengetahui pemetaan atribut kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek, menentukan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan Gojek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode Penelitian: Penelitian ini dimulai dengan observasi lapangan dan wawancara mengenai kualitas pelayanan Gojek untuk mengidentifikasi atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Atribut-atribut tersebut kemudian diidentifikasi menggunakan model *Pieces framework* (*performance, information, economics, control & security, efficiency, dan service*). Selanjutnya, kuesioner *Pieces* disebarkan kepada responden yang telah menggunakan jasa GoRide minimal dua kali. Kemudian dihitung nilai kepuasan pada setiap dimensi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui dimensi yang mendukung kepuasan

GoRide. Atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan dipetakan menggunakan diagram IPA. Langkah terakhir adalah menentukan prioritas upaya perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan menyusun model *House of Quality* (HoQ).

Hasil Penelitian: Hasil penelitian diperoleh faktor kepuasan pelanggan terdiri dari 6 dimensi dengan 14 sub dimensi kepuasan dan 30 atribut pernyataan, berdasarkan hasil CSI dimensi yang mendukung kepuasan GoRide adalah dimensi *control & security*. Berdasarkan hasil diagram IPA didapatkan 5 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Dari tabel HoQ diperoleh atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah pelanggan dapat dengan mudah menghubungi *customer service* apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek, sedangkan prioritas upaya perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan adalah memberikan *training* secara *online* kepada pengemudi dan karyawan secara rutin (3 bulan sekali).

Kesimpulan: Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan faktor kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi gojek terdiri dari 6 dimensi dengan 14 sub dimensi kepuasan, berdasarkan diagram kartesius IPA diperoleh 5 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan nilai *relative weight percent* (RWP) diperoleh respon teknis yang menjadi prioritas upaya perbaikan oleh perusahaan adalah memberikan *training* secara *online* kepada pengemudi dan karyawan secara rutin (3 bulan sekali), menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan, dan memberikan penghargaan kepada karyawan dan pengemudi dengan performa terbaik dengan nilai RWP 21,43%.

Kata Kunci: CSI, Gojek, IPA, Kualitas Layanan, Pieces framework, QFD

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
1.6 Penelitian Terdahulu	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Manajemen Kualitas	13
2.2 Pelayanan (<i>Service</i>)	13
2.3 Kepuasan Pengguna	15

2.4	<i>Pieces Framework</i>	16
2.5	Kuesioner.....	20
2.5.1	Skala <i>Likert</i>	20
2.6	Populasi dan Sampel	21
2.7	Ketepatan Alat Ukur	23
2.7.1	Validitas	23
2.7.2	Reliabilitas.....	24
2.8	<i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i>	26
2.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	27
2.10	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	29
2.10.1	Matriks <i>House of Quality (HoQ)</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.3	Cara Pengambilan Data	36
3.3.1	Data Primer.....	36
3.3.1.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	36
3.3.1.2	Skala Pengukuran	37
3.3.2	Data Sekunder	37
3.4	Alur Penelitian.....	37
3.4.1	<i>Flowchart</i> Penelitian Umum	38
3.4.2	<i>Flowchart</i> Pengolahan Data	38
3.5	Deskripsi Alur Penelitian.....	39
3.5.1	Deskripsi <i>Flowchart</i> Penelitian Umum.....	40
3.5.2	Deskripsi <i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	42
3.6	Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN		45
4.1	Pengumpulan Data	45
4.1.1	Dimensi Berdasarkan <i>Pieces Framework</i>	45

4.1.2	Penyusunan Kuesioner	47
4.1.3	Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.5	Responden Berdasarkan Domisili	48
4.1.6	Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Gojek.....	49
4.1.7	Rekapitulasi Hasil Kuesioner	50
4.2	Pengolahan Data.....	51
4.2.1	Uji Validitas	51
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	53
4.2.3	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	54
4.2.3	Perhitungan Data Menggunakan Metode IPA.....	58
4.2.4	Hasil Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	61
4.2.4.1	Penentuan Persyaratan Teknik (<i>Technical Response</i>).....	62
4.2.4.2	Penentuan <i>Technical Correlations</i> (Korelasi Teknis).....	65
4.2.4.3	Penentuan Matrik Hubungan (<i>Relationship</i>).....	66
4.2.4.4	Perhitungan <i>Planning Matrix</i>	67
4.2.4.5	Perhitungan <i>Technical Matrix</i>	68
4.2.4.6	Penentuan <i>Benchmarking Matrix</i>	69
4.2.4.7	<i>House Of Quality</i>	70
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		73
5.1	Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan	73
5.2	Analisis Hasil Pengolahan <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)	76
5.3	Analisis Atribut Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA	78
5.3.1	Kuadran I.....	78
5.3.2	Kuadran II.....	79
5.3.3	Kuadran III	79
5.3.4	Kuadran IV	80
5.4	Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan Respon Teknis Pelayanan Fitur GoRide pada Aplikasi Gojek.....	81

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
6.1 Kesimpulan.....	83
6.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Untuk Tingkat Reliabel.....	25
Tabel 3. Kriteria tingkat kepuasan	27
Tabel 4. Simbol dalam <i>Relationship Matrix</i>	33
Tabel 5. Simbol Derajat Pengaruh Teknis	33
Tabel 6. Identifikasi <i>Customer Requirements Pieces</i>	45
Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan	50
Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan	51
Tabel 9. Uji Validitas Berdasarkan Kuesioner <i>Pieces Framework</i>	52
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	53
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	53
Tabel 12. Nilai <i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i> Keseluruhan.....	54
Tabel 13. Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Performance</i>	55
Tabel 14. Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Information</i>	55
Tabel 15. Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Economics</i>	56
Tabel 16. Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Control & Security</i>	56
Tabel 17. Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Efficiency</i>	57
Tabel 18. Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Service</i>	57
Tabel 19. Rekapitan Hasil Perhitungan CSI Setiap Dimensi	58
Tabel 20. Atribut Kuadran I IPA	59
Tabel 21. Atribut Kuadran II IPA	60
Tabel 22. Atribut Kuadran III IPA.....	60
Tabel 23. Atribut Kuadran IV IPA.....	61
Tabel 24. <i>Technical response</i>	62
Tabel 25. Hasil Perhitungan <i>Planning Matrix</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pengguna Transportasi <i>Online</i>	3
Gambar 2. Posisi Penelitian	12
Gambar 3. Grafik Kuadran IPA.....	28
Gambar 4. <i>House Of Quality</i>	31
Gambar 5. <i>Flowchart</i> Penelitian Umum.....	38
Gambar 6. <i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	39
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	49
Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Gojek.....	49
Gambar 11. Diagram Kartesius IPA.....	59
Gambar 12. <i>Technical Correlations</i>	65
Gambar 13. <i>Relationships</i>	66
Gambar 14. <i>Benchmark</i> Matriks	69
Gambar 15. <i>House Of Quality</i>	71

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

Lambang/Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>	vii
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	vii
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	vii
VOC	<i>Voice of Customers</i>	6
HoQ	<i>House of Quality</i>	x
RWP	<i>Relative Weight Percent</i>	X
SOP	Standar Operasional Prosedur	X
n	Jumlah sampel/jumlah responden	23
z	Nilai distribusi normal	23
d	<i>Sampling error</i>	23
p	Estimasi Proporsi	23
SPSS	<i>Statistical Program for Social Science</i>	23
r_{xy}	Koefisien korelasi antara variabel x dan y	24
Σx	Jumlah skor butir soal	24
Σy	Jumlah skor total soal	24
Σx^2	Jumlah skor kuadrat butir soal	24
Σy^2	Jumlah skor total kuadrat butir soal	24
k	Jumlah item pertanyaan yang diuji	25

Lambang/Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
$\sum si^2$	Jumlah skor varian tiap item	25
st^2	Varians total	25
MIS	<i>Mean Importance Score</i>	26
MSS	<i>Mean Satisfaction Score</i>	26
Yi	Nilai kepentingan atribut Y ke i	26
WF	<i>Weight Factor</i>	27
MISi	Nilai rata-rata kepentingan ke i	27
WS	<i>Weight Score</i>	27
WFi	Faktor tertimbang ke z	27
$\sum_{i=1}^p WSi$	Total rata-rata kepentingan dari i ke p	27
HS	Skala maksimum yang digunakan	27
IR	<i>Improvement Ratio</i>	32
SP	<i>Sales Point</i>	33
AWP	<i>Absolute Weight Percent</i>	67
P	<i>Performance</i>	45
I	<i>Information</i>	46
E	<i>Economics</i>	46
C	<i>Control & security</i>	46
EF	<i>Efficiency</i>	46
S	<i>Service</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner <i>Pieces Framework</i>	93
Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	96
Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	100
Lampiran 4. Standar operasional prosedur (SOP) Pengemudi Gojek.....	104



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini bisnis di Indonesia mengalami perkembangan yang cepat. Saat ini, dunia telah memasuki era revolusi industri 4.0 yang berdampak pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan sosial yang terjadi di dalamnya. Pertumbuhan yang terus meningkat dalam teknologi informasi dan komunikasi semakin memikat masyarakat untuk menggunakan internet dalam setiap aktivitas sehari-hari. Fenomena ini terlihat dengan persaingan yang sengit antara perusahaan-perusahaan untuk memperluas segmen pasarnya. Masing-masing perusahaan berusaha untuk menciptakan inovasi guna memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Contoh nyata dari inovasi ini adalah munculnya *startup* digital di berbagai sektor. Salah satu sektor bisnis *startup* yang berkembang pesat saat ini adalah bidang jasa transportasi. Sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat saat ini, telah muncul beberapa perusahaan yang menyediakan aplikasi jasa transportasi *online*.

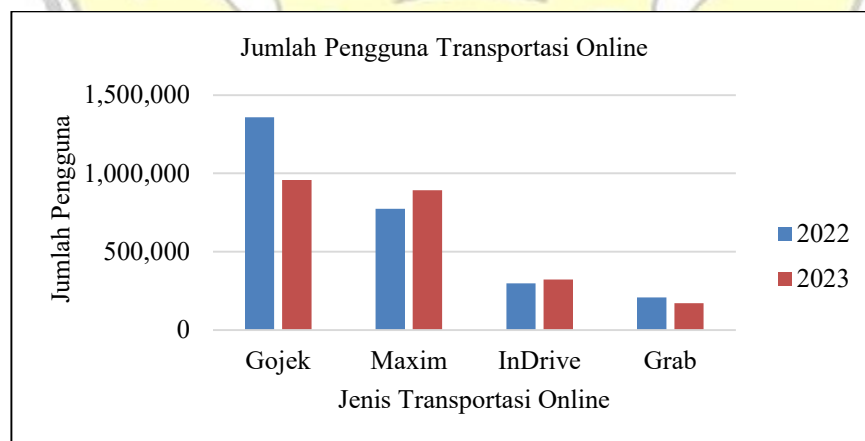
Aplikasi jasa transportasi *online* telah mengalami pertumbuhan yang pesat seiring berjalannya waktu. Jasa ini menyediakan layanan yang memudahkan individu dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari mereka. Perusahaan-perusahaan transportasi *online* menyediakan berbagai layanan yang membantu dan memfasilitasi individu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aplikasi jasa transportasi *online* ini menggunakan teknologi dan komunikasi untuk mengembangkan bisnis melalui pembuatan aplikasi khusus yang menghubungkan perusahaan, pengemudi, dan konsumen (Dermawan *et al.*, 2021). Kepuasan pengguna harus menjadi prioritas utama dalam persaingan yang semakin ketat antara perusahaan-perusahaan saat ini.

Tingkat kepentingan dan harapan pengguna serta implementasi dan kinerja perusahaan harus sesuai. Perusahaan harus berkonsentrasi pada kebutuhan pengguna agar pengguna merasa puas. Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan cepat dan tepat waktu sambil mengimbangi harapan pengguna (Putro, 2014). Kualitas layanan menjadi standar kepuasan konsumen sekaligus sebagai kunci keberhasilan perusahaan dan mempertahankan pengguna. Pengguna dapat memberikan nilai kepuasan dari kualitas layanan yang diberikan sehingga muncul rasa kepercayaan dari pengguna ke perusahaan jasa tersebut. Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengguna akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pengguna akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pengguna akan merasa sangat puas (Ovari, 2015). Kepuasan inilah yang nantinya akan mempengaruhi loyalitas dari pengguna. Loyalitas adalah sebuah komitmen untuk membeli kembali sebuah produk atau memanfaatkan jasa kembali (Sanjaya & Prasetyo, 2016). Seiring berjalannya waktu harapan pengguna pada suatu produk atau jasa selalu berubah sehingga harus selalu ada perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

Jasa transportasi *online* dianggap oleh responden sebagai pilihan transportasi yang murah, nyaman, dan cepat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa sektor transportasi di Indonesia meningkat setiap tahunnya dimana pada kuartal pertama 2023 mengalami peningkatan sebesar 15,93% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini terutama didorong oleh meningkatnya mobilitas masyarakat dan permintaan yang lebih tinggi untuk layanan transportasi online sehingga mendapatkan respon positif dari masyarakat. Saat ini banyak penyedia layanan yang bermunculan sehingga aplikasi jasa transportasi *online* menjadi populer terutama di kalangan milenial karena kemudahannya. Layanan aplikasi transportasi *online* pertama yang dikembangkan di Indonesia adalah Gojek

pada tahun 2010 (Clearesta *et al.*, 2018), yang kemudian di ikuti oleh perusahaan lain seperti Grab, Maxim, Indrive serta jasa transportasi *online* lainnya. Gojek merupakan sebuah perusahaan berbasis teknologi transportasi *online* yang berasal dari Indonesia. Gojek merupakan pelopor layanan transportasi di Indonesia yang menawarkan keunggulan dengan berbagai fitur, seperti GoRide untuk memudahkan bepergian menggunakan motor, GoCar yang memudahkan bepergian menggunakan mobil, GoFood yang berguna untuk memesan makanan, GoBlueBird jika ingin bepergian menggunakan taksi blue bird, GoClean untuk jasa kebersihan, GoShop yang berguna untuk membeli barang kebutuhan sehari-hari dan jasa lainnya, sehingga banyak kalangan yang menggunakan layanan aplikasi Gojek ini.

Layanan transportasi *online* Gojek di Indonesia didasari oleh kebutuhan akan transportasi yang efisien dan nyaman, terutama di wilayah perkotaan padat penduduk yang rawan terhadap masalah kemacetan lalu lintas. Melalui layanan transportasi *online* seperti Gojek, masyarakat bisa mendapatkan solusi akses perjalanan sehari-hari yang praktis dan cepat. Pada tahun 2022 Gojek berhasil memperoleh lebih banyak pengguna dibandingkan dengan kompetitor transportasi *online* lainnya. Namun, persaingan yang kompetitif pada dunia transportasi *online* menyebabkan Gojek mengalami penurunan yang sangat signifikan, yang dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 1. Jumlah Pengguna Transportasi *Online*

(Sumber : Data.ai, 2024)

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa Gojek cenderung mengalami penurunan jumlah pengguna dari tahun 2022 hingga 2023. Pada tahun 2022 Gojek menempati peringkat pertama sebagai transportasi *online* dengan pengguna tahunan terbanyak di Indonesia, namun pada tahun 2023 Gojek mengalami penurunan pengguna yang cukup signifikan. Oleh karena itu, perusahaan Gojek perlu memprioritaskan kualitas layanan sebagai aspek yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna. Meskipun Gojek merupakan aplikasi transportasi *online* pertama yang ada di Indonesia. Saat ini Gojek memiliki rating terendah (4,6) jika dibandingkan dengan aplikasi transportasi *online* lainnya seperti Grab (4,9), Maxim (4,9), dan Indrive (4,9) pada *google app store*.

Sebagian besar keluhan yang dirasakan oleh pengguna mengarah pada permasalahan kualitas layanan dan sistem yang ada pada aplikasi Gojek. Berdasarkan ulasan yang ada pada *google App Store* ditemukan permasalahan seperti aplikasi yang sering mengalami *bug* atau *force close*, harga jasa Go-ride yang semakin lama semakin mahal dan jarang adanya diskon, *maps* yang tidak sesuai, serta lamanya waktu pelayanan. Padahal semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin kuat loyalitas yang terbentuk yang berdampak pada peningkatan pendapatan bagi perusahaan (Halim & Diana, 2018). Penurunan jumlah pengguna dan rating yang rendah pada aplikasi Gojek memperlihatkan bahwa adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gojek, sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Gojek. Penurunan ini tentunya berdampak pada kepuasan pengguna serta jumlah pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek di tahun-tahun berikutnya. Menurunnya pengguna serta performa yang secara signifikan pada fitur GoRide dapat menjadi indikator semakin melemahnya kepuasan pengguna aplikasi Gojek. Dimana pada saat ini kita berada pada era disrupsi yang merupakan era terjadinya perubahan teknologi, transformasi sosial, evolusi bisnis, dan pergeseran cara hidup manusia secara keseluruhan. Sehingga seiring berjalannya waktu harapan dan keinginan konsumen selalu berubah yang menyebabkan harus selalu adanya perbaikan terhadap kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan pengguna. Layanan

GoRide merupakan bagian dari *platform* Gojek, dimana GoRide telah mengalami perkembangan yang pesat dan membawa perubahan besar dalam transportasi *online* di Indonesia. GoRide berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup pengguna, terutama di kota-kota besar terkhusus nya di Provinsi Banten. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Banten merupakan salah satu wilayah dengan daerah pertumbuhan ekonomi yang tinggi di Indonesia dengan infastruktur transportasi yang terus berkembang sehingga dapat mempengaruhi kinerja layanan transportasi *online* dalam hal waktu *respons* dan kenyamanan perjalanan. Provinsi Banten juga memiliki populasi yang beragam secara sosial dan ekonomi mulai dari kawasan industri hingga daerah perumahan atau pedesaan, hal ini memungkinkan analisis lebih mendalam dengan berbagai preferensi dari berbagai kelompok masyarakat.

Penelitian tentang kepuasan pengguna telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sampurno & Sharif, 2020) yang melakukan penelitian tentang penerapan *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA) pada kualitas pelayanan Gojek. Pada penelitian ini ditemukan permasalahan banyaknya keluhan yang diadukan oleh pengguna Gojek melalui Twitter, Instagram, dan sosial media lainnya dengan berbagai jenis keluhan. Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Kekurangan dari penelitian ini yaitu tidak adanya solusi atau upaya perbaikan yang diberikan oleh peneliti.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Sukamto (2023), yang melakukan penelitian tentang analisa kualitas pelayanan Gojek terhadap kepuasan pengguna menggunakan integrasi *Servqual*, Kano, dan QFD. Pada penelitian ini ditemukan permasalahan bahwa adanya penurunan pengguna aplikasi Gojek di FT Untirta dari tahun 2020 hingga 2022 dimana berdasarkan survei ditemukan bahwa pengguna

merasa kurang puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan Gojek. Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui atribut layanan GoRide yang belum memenuhi harapan pengguna, menentukan prioritas perbaikan, dan menentukan upaya perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan Gojek untuk meningkatkan kualitas layanannya. Kekurangan dari penelitian ini yaitu dimensi yang digunakan hanya mencakup terhadap *service* yang diberikan oleh pengemudi saja, dimana keluhan dari pengguna juga terdapat pada aspek ekonomi, *security*, dan sistem aplikasi Gojek.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada perusahaan Gojek maka dilakukan penelitian ini dengan menggunakan model *Pieces framework* dengan 3 metode yaitu *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA), dan *quality function deployment* (QFD). Kelebihan dari model *Pieces framework* dibandingkan dengan metode lain yaitu memiliki enam kategori aspek penting yang dibutuhkan pada proses evaluasi, yaitu *performance*, *information*, *economics*, *control and security*, *efficiency*, serta *service*. Penggunaan *Pieces* ini sendiri didasarkan pada keluhan pengguna yang tidak hanya ada pada bagian *service* yang diberikan oleh pengemudi tetapi juga pada dimensi lainnya seperti *performance*, *information*, *economics*, *control and security*, serta *efficiency*. Kemudian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kepentingan dan kepuasan pada setiap atribut digunakan *customer satisfaction index* (CSI). Kelebihan dari metode *customer satisfaction index* ini yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi (Amri *et al.*, 2020). Selanjutnya untuk menentukan prioritas perbaikan digunakan metode IPA, kelebihan dari metode IPA yaitu dapat memetakan persepsi pengguna terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan persepsi pengguna (*performance*) terhadap aspek pelayanan yang bertujuan mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pengguna, dengan hasil dan skala yang mudah dimengerti (Vanessa & Mesta, 2020). Kemudian

dilakukan analisis menggunakan *quality function deployment* (QFD) yang diterjemahkan ke dalam model *house of quality* (HoQ). Dimana QFD sendiri merupakan metode peningkatan kualitas yang berorientasi pada keinginan pengguna (*customer requirements*). Metode ini mengidentifikasi *voice of customers* (VOC) yang digunakan sebagai input utama dalam penyusunan *house of quality* (HOQ) (Suhendar, 2014), sehingga didapatkan usulan upaya perbaikan yang dapat dilakukan Gojek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Keempat metode ini dipilih karena memiliki instrumen yang jelas, mengetahui cara mengevaluasi kualitas pelayanan perusahaan menurut persepsi konsumen dan mengetahui harapan konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan Gojek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang, diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja faktor kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek?
3. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan dalam kualitas layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek?
4. Apa saja prioritas perbaikan yang dapat dilakukan Gojek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di uraikan didapatkan tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek.
3. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan dalam kualitas layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek.

4. Menentukan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan Gojek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada fitur GoRide yang ada pada aplikasi Gojek.
2. Pengambilan data dilakukan secara umum untuk seluruh pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek yang berusia 17 tahun ke atas dan telah menggunakan jasa GoRide pada aplikasi Gojek minimal 2 kali di Provinsi Banten.
3. *Expert* pada penelitian ini adalah karyawan *software engineer* di perusahaan Gojek.
4. Responden *benchmark* yang digunakan adalah pengguna aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim.
5. Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah dimensi *Pieces Framework*.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terdapat sistematika penulisan yang dimana dapat menggambarkan isi dari penelitian ini secara sistematis, Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I pendahuluan, berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, sistematika penulisan, dan penelitian terdahulu.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini berisi mengenai teori-teori yang mengacu pada penelitian untuk menunjang penelitian ini, seperti teori mengenai kualitas pelayanan, *Pieces framework*, *customer satisfaction index (CSI)*,

importance performance analysis (IPA), dan *quality function deployment* (QFD).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, cara pengumpulan data, alur penelitian, deskripsi alur penelitian, dan analisis data pada penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab IV ini berisi mengenai pengumpulan dan pengolahan data. Pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan sumber yang terkait, sedangkan pengolahan data dilakukan berdasarkan metode yang digunakan yaitu metode *Pieces framework*, *customer satisfaction index (CSI)*, *importance performance analysis* (IPA), dan *quality function deployment* (QFD).

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab V berisi tentang analisis dan pembahasan dari penelitian berdasarkan pengolahan data yang diperoleh dan dibandingkan dengan studi literatur, sehingga hasil pengolahan data dapat dipahami.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI berisi mengenai kesimpulan akhir yang merupakan hasil akhir dari penelitian sesuai tujuan penelitian yang ditentukan dan saran untuk penelitian berikutnya supaya lebih baik.

1.6 Penelitian Terdahulu

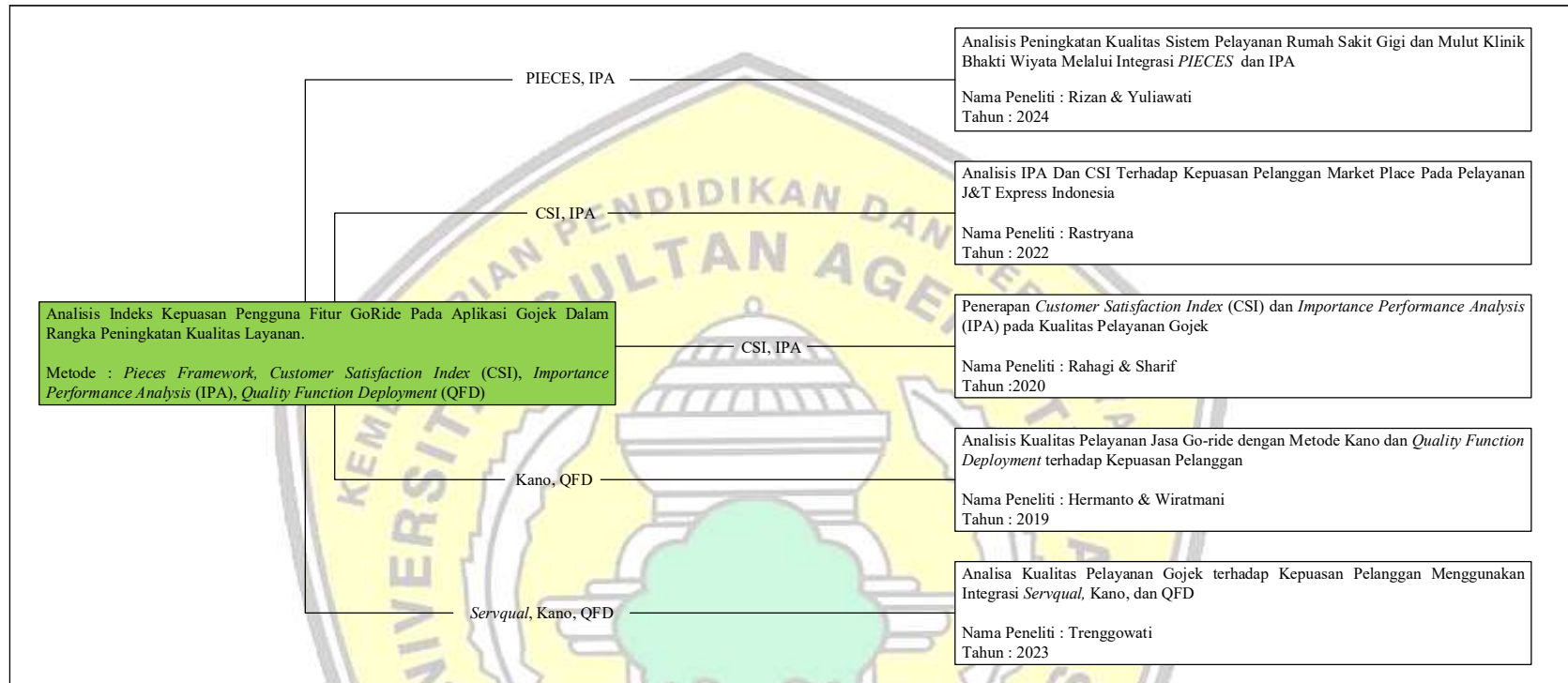
Penelitian terdahulu pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Rizan dan Yuliawati	2024	Analisis Peningkatan Kualitas Sistem Pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Klinik Bhakti Wiyata Melalui Integrasi <i>PIECES</i> dan IPA	<i>Pieces</i> <i>Framework</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Berdasarkan atribut <i>Pieces</i> didapatkan kinerja tertinggi berada pada dimensi <i>performance</i> yang kemudian di ikuti oleh dimensi <i>economics, control & security, efficiency</i> dan <i>service</i> . Berdasarkan hasil pengolahan IPA terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran I sehingga menjadi prioritas utama, 4 atribut berada pada kuadran II, 3 atribut pada kuadran III yang menjadi prioritas rendah, dan 3 atribut yang berada pada kuadran IV. Sehingga berdasarkan hasil integrasi <i>PIECES</i> -IPA didapatkan 6 usulan perbaikan.
2	Rastryana <i>et al</i>	2022	Analisis IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Market Place</i> Pada Pelayanan J&T <i>Express</i> Indonesia	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Dengan menggunakan analisa metode IPA diperoleh bahwa perlu untuk di tingkatkan kinerja dari perusahaan J&T <i>Express</i> walaupun pengguna puas tapi pengguna juga tidak terlalu berharap banyak kepada perusahaan J&T <i>Express</i> , sedangkan jika menggunakan metode CSI diperoleh <i>range</i> kepuasan pengguna berada di angka kisaran 66%-80,99% yang berarti pengguna sampai saat ini puas terhadap kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan J&T <i>Express</i> Indonesia
3	Sampurno dan Sharif	2020	Penerapan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) pada Kualitas Pelayanan Gojek	CSI dan IPA	Berdasarkan hasil CSI diperoleh tingkat kepuasan pengguna Gojek adalah 73,54% yang berada pada kategori puas. Berdasarkan hasil IPA terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran I, pada kuadran II terdapat 14 atribut yang kinerja layanannya dianggap sudah sesuai dengan harapan pengguna, pada kuadran III terdapat 13 atribut yang dianggap pengguna memiliki tingkat kepentingan dengan prioritas rendah dan tingkat kinerja yang kurang baik , sedangkan pada kuadran IV terdapat 2 atribut dengan tingkat kepentingan rendah tetapi kinerja pelayanannya sudah baik sehingga perlu dipertahankan oleh pihak Gojek.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
4	Hermanto dan Wiratmani	2019	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa GoRide dengan Metode Kano dan <i>Quality Function Deployment</i> terhadap Kepuasan Pengguna	Kano dan QFD	Berdasarkan hasil perhitungan kano menunjukkan bahwa nilai yang paling tinggi dan yang berpengaruh pada kepuasan konsumen terdapat 2 atribut dengan nilai <i>customer satification</i> sebesar 0.36. Prioritas atribut pelayanan yang perlu perbaikan adalah pengemudi selalu memberikan konfirmasi pesanan melalui chat atau telepon karena memiliki bobot tingkat kepentingan yang terbesar yaitu 13,10%. Berdasarkan hasil QFD PT Gojek Indonesia harus melakukan upaya peningkatan kualitas melalui evaluasi dan perbaikan sistem yang ada, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melengkapi atribut-atribut yang belum terdapat dalam layanan.
5	Trenggonowati <i>et al</i>	2023	Analisa Kualitas Pelayanan Gojek terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Integrasi <i>Servqual</i> , Kano, dan QFD	<i>Servqual</i> , Kano, QFD	Hasil dari penelitian tersebut berdasarkan perhitungan nilai <i>gap servqual</i> didapatkan dari 15 atribut terdapat 8 atribut yang belum dapat memenuhi harapan pengguna, sedangkan berdasarkan nilai <i>adjusted importance</i> diperoleh 8 atribut yang menjadi prioritas perbaikan, dan berdasarkan nilai <i>relative weight percent</i> diperoleh prioritas upaya perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan Gojek.



Gambar 2. Posisi Penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas adalah metode manajemen yang berfokus pada kualitas. Manajemen kualitas merupakan suatu kegiatan terencana dan sistematis untuk mencapai tingkat mutu produk, jasa, atau proses yang diinginkan. Metode ini mengembangkan budaya perusahaan yang menekankan penggunaan insentif, alat manajemen, dan statistik sebagai cara untuk mencapai standar kualitas. Menghasilkan produk berkualitas tinggi untuk pengguna adalah tanggung jawab utama dalam manajemen kualitas (Juariah, 2016).

2.2 Pelayanan (*Service*)

Segala aktivitas yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada seseorang melalui layanan yang memuaskan disebut pelayanan. Pelayanan adalah suatu paradigma dimana karyawan sebuah perusahaan, baik itu perusahaan yang menghasilkan produk maupun jasa pelayanan selalu berusaha memberikan nilai terbaik kepada pengguna (Nurlia, 2018). Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Secara prinsip jasa tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa berbeda dengan produk karena sifatnya yang tidak terlihat secara fisik, namun berfungsi sebagai bantuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna, baik dengan atau tanpa imbalan tertentu sebagai balasannya. Jasa tidak dapat secara langsung diidentifikasi karena merupakan aktivitas yang tidak berwujud. Dalam jasa, transaksi utamanya dirancang untuk memberikan kepuasan yang diinginkan oleh pengguna (Juariah, 2016).

Saat ini, banyak perusahaan beroperasi di industri yang mencakup campuran antara barang berwujud dan jasa yang tidak berwujud (*mix between tangible goods and intangible services*), selain industri yang berfokus pada jasa murni atau barang murni, terdapat suatu jarak tertentu antara produk berwujud dan layanan tak berwujud, atau dominasi barang (*good dominant*) dibandingkan dengan dominasi jasa (*service dominant*), yang disebut sebagai kontinum layanan (*service continuum*). Dari pengertian tentang jasa, dapat dikatakan bahwa jasa mempunyai beberapa karakteristik atau ciri yang sebagai berikut (Megawati, 2017):

1. Ketidakterwujudan (*Intangibility*)

Tidak seperti barang, jasa dapat berupa perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Pengguna tidak dapat melihat, merasakan, mendengar, atau mencium jasa sebelum memperolehnya.

2. Variabilitas (Keanekaragaman/Heterogenitas)

Tidak mungkin bagi industri jasa atau penyedia jasa untuk mengstandarisasi produk mereka. Tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa diberikan, ada berbagai bentuk, kualitas, dan jenis jasa. Jadi, tidak ada penyampaian jasa yang sama.

3. Tak Terpisahkan (*Inseparable*)

Produksi dan konsumsi jasa sering terjadi secara bersamaan, jadi interaksi antara penyedia dan penerima jasa menentukan kualitas jasa. Faktor penting adalah seberapa efektif orang yang menyampaikan jasa dalam hubungan antara penyedia jasa dan pengguna.

4. Kehancuran (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan untuk digunakan atau dijual di masa mendatang karena outputnya habis setelah dikirim. Dengan kata lain, jasa langsung digunakan saat diberikan. Karena jasa dapat dengan mudah diproduksi secara langsung, ketahanan jasa tidak menjadi masalah jika permintaan tetap dan stabil. Namun, jika permintaan menurun, masalah yang sulit akan segera muncul.

2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan. Pengguna tidak puas jika hasil di bawah harapan, dan jika hasil memenuhi harapan atau melebihi harapan, pengguna sangat puas atau senang (Sasongko, 2021). Setiap pekerja dalam perusahaan harus bekerja sama dengan pengguna internal dan eksternal untuk menentukan kebutuhan mereka dan bekerja sama dengan pemasok internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan pengguna karena pengguna adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi (Tjahjaningsih, 2013). Pengalaman pengguna yang memuaskan dan menyenangkan dianggap penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang, ini juga penting dalam lingkungan kompetitif (Rafiah, 2019). Salah satu elemen yang berhubungan dengan penciptaan nilai pengguna adalah kepuasan pengguna. Ini karena memberikan manfaat bagi perusahaan mencakup perbaikan hubungan perusahaan dengan penggunanya, penyediaan dasar yang baik atau penciptaan kepuasan pengguna, dan penyebaran rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga pengguna lebih tertarik untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan. Jadi, kepuasan adalah perasaan senang yang dialami seseorang ketika kebutuhan atau keinginan mereka dapat dipenuhi. Kepuasan pengguna terjadi ketika pengguna menilai fitur barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan, dan kinerjanya sesuai atau melebihi harapan (Sasongko, 2021). Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian, hal ini mengacu pada *paradigm expectancy-disconfirmation*. Pengguna membentuk harapan yang ini akan menjadi standar untuk menilai kinerja aktual suatu produk atau jasa. Jika yang diharapkan pengguna terpenuhi, maka akan terjadi *confirmation* atau pengguna puas. Jika yang diharapkan pengguna tidak terpenuhi, maka akan terjadi *disconfirmation*. *Disconfirmation* positif terjadi jika produk/jasa dapat memenuhi kebutuhan pengguna melebihi apa yang

diharapkan oleh pengguna, sebaliknya *disconfirmation* negatif dapat terjadi jika suatu produk atau jasa tidak dapat memenuhi harapan pengguna (Tjahjaningsih, 2013). Ada empat cara untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pengguna, penjualan hantu, dan analisis kepuasan pengguna yang hilang (Sasongko, 2021).

2.4 *Pieces Framework*

Pieces Framework adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu *problem*, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisis dan perancangan sistem. *Pieces* (*performance*, *information*, *economics*, *control and security*, *efficiency*, *service*) merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan kualitas pelayanan sebuah aplikasi (Ramadhani & Kusuma, 2018). *Pieces* adalah pendekatan pembelajaran inisiatif dengan pengembangan yang memberikan cara untuk memahami dan meningkatkan perawatan bagi individu dengan kebutuhan fisik dan kognitif yang kompleks yang dipengaruhi oleh perubahan perilaku mereka (Agustina, 2021). *Pieces* dapat menganalisis sistem yang sedang berjalan, dan kerangka kerja *Pieces* membantu menentukan apakah variabel yang digunakan sudah sesuai dan mempengaruhi kualitas layanan (Julianto, 2021). Analisis *Pieces* merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi, dari analisis ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu, sehingga menjadi acuan dalam proses pelaksanaan ataupun pengelolaan lebih lanjut (Septiani *et al.*, 2023). *Pieces* memungkinkan dalam peningkatan perawatan bersama secara berkelanjutan melalui pengembangan sumber daya manusia (Belluano *et al.*, 2019). Dalam *Pieces Framework* terdapat enam komponen yang dapat digunakan dalam evaluasi kepuasan pengguna yaitu:

1. Kinerja (*Performance*)

Analisis kinerja (*performance*) adalah kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan dengan cepat sehingga sasaran atau tujuan segera tercapai.

performance merupakan variabel pertama dalam metode analisis *Pieces*, dimana memiliki peran penting untuk menilai apakah proses atau prosedur yang ada masih mungkin ditingkatkan kinerjanya, dan melihat sejauh mana dan seberapa handalkah suatu sistem informasi dalam berproses untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan (Septiani *et al.*, 2023). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem apakah berjalan baik atau tidak (Nurazizah *et al.*, 2022). Terdapat dua komponen yang harus diperhatikan sebagai acuan atau pedoman dalam mengevaluasi kinerja suatu sistem yaitu (Ulfa, 2021):

- a. Apakah suatu sistem dapat atau mampu mengerjakan sejumlah perintah dalam periode waktu yang telah ditentukan dengan baik dan tanpa hambatan.
- b. Sejauh mana kecepatan sebuah sistem dalam merespon suatu perintah maupun permintaan terhadap suatu transaksi apakah cepat atau lambat.

2. Informasi (*Information*)

Analisis informasi menilai apakah informasi yang disajikan benar-benar berguna untuk menyelesaikan masalah atau menawarkan nilai atau produk yang bermanfaat (Septiani *et al.*, 2023). Informasi yang disajikan ataupun dibutuhkan oleh perusahaan merupakan salah satu faktor penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Komponen yang diperhatikan dalam mengevaluasi sebuah sistem terkait informasi yaitu (Belluano *et al.*, 2019):

- a. Keluaran (*Output*), sejauh mana sebuah sistem dapat menghasilkan keluaran, terutama dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- c. Masukan (*Input*), sejauh mana kehandalan sebuah sistem dalam memasukan data kemudian data tersebut diolah untuk menjadi sebuah informasi yang berguna bagi perusahaan.

d. Data yang disimpan (*stored data*), sejauh mana kehandalan sebuah sistem dalam menyimpan data kedalam media penyimpanan dan dalam mengakses data tersebut.

3. Nilai Ekonomis (*Economic*)

Analisis ekonomi (*economics*) adalah analisis sistem untuk biaya dan keuntungan yang akan diperoleh dari penerapan sistem. Sistem ini akan membantu instansi atau perusahaan menghasilkan penghematan operasional dan keuntungan. Analisis ini harus mencakup biaya dan keuntungan (Septiani *et al.*, 2023). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu tepat diterapkan pada suatu lembaga informasi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan. Hal ini sangat penting karena suatu sistem juga dipengaruhi oleh besarnya biaya yang dikeluarkan (Nurazizah *et al.*, 2022). *Economics* menjadi salah satu parameter apakah dengan pengeluaran pengguna untuk mengaplikasikan sistem informasi ini sepadan dengan hasil yang diperoleh (Noor, 2022). Dalam mengevaluasi sistem perlu diperhatikan dua komponen dari segi ekonomi, yaitu (Ulfa, 2021):

- a. Biaya, merupakan evaluasi biaya yang akan dikeluarkan perusahaan setelah menggunakan atau penerapan sistem informasi tersebut.
- b. Keuntungan, merupakan evaluasi keuntungan perusahaan apakah penerapan sistem dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dan dapat membawa perusahaan ke arah yang lebih baik.

4. Pengendalian dan Pengamanan (*Control and Security*)

Analisis pengendalian dan keamanan (*control and security*) adalah sistem keamanan yang digunakan untuk mengamankan data. Selain itu sistem keamanan juga harus dapat mengamankan data dari akses yang tidak diizinkan (Septiani *et al.*, 2023). Pengendalian dan pengamanan juga dapat diartikan bagaimana pengendalian dan keamanan yang diberikan dalam sistem pelayanan (Nurazizah *et al.*, 2022). Agar kualitas dapat berjalan dengan baik, maka perlu adanya pengendalian dan pengawasan. Variabel ini bertujuan guna

mengukur seberapa jauh pengawasan dan pengendalian yang diterapkan agar sistem berjalan dengan baik (Ulfa, 2021).

5. Efisiensi (*Effeciency*)

Analisis efisiensi (*efficiency*) adalah sumber daya yang tersedia untuk mengurangi jumlah pemborosan. Dengan memaksimalkan sumber daya infrastruktur, sistem yang dikembangkan akan menjadi lebih efisien. Selain itu efisiensi juga menganalisis lamanya proses pengolahan data (Septiani *et al.*, 2023). Sebuah sistem harus bisa secara efisien menjawab dan membantu suatu permasalahan khususnya dalam hal otomasi (Nurazizah *et al.*, 2022) Sistem yang dibuat perlu dipertanyakan keefesienan kinerja sebuah sistem, apakah sistem sudah mampu menanggapi serta menunjang perkara khususnya dalam perihal otomatisasi. Variabel ini berguna untuk mengetahui apakah sistem sudah efisien atau tidak, apakah input yang minimal dapat menghasilkan output yang maksimal. Untuk menganalisa penerapan sistem informasi dari segi efisiensi dibandingkan dengan menggunakan sistem manual (Ulfa, 2021).

6. Pelayanan (*Service*)

Analisis layanan (*service*) adalah mengkoordinasikan aktivitas dalam pelayanan yang ingin dicapai sehingga tujuan dan sasaran pelayanan dapat tercapai. Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki kemampuannya untuk mencapai peningkatan kualitas layanan. Buatlah kualitas layanan yang sangat interaktif untuk pengguna terakhir (*end-user*) sehingga pengguna mendapatkan kualitas layanan yang baik (Septiani *et al.*, 2023). Suatu sistem yang diterapkan akan berjalan dengan baik dan seimbang bila diimbangi dengan pelayanan yang baik juga. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada terkait tentang pelayanan (Nurazizah *et al.*, 2022).

2.5 Kuesioner

Kuesioner juga dikenal sebagai angket yang merupakan suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diberikan jawaban sesuai dengan permintaan pengguna (Purnomo & Palupi, 2017). Kuesioner dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu kuesioner terbuka dan tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Sedangkan kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda centang (√) (Afriansyah, 2016). Langkah-langkah dalam penyusunan kuesioner yaitu (Fahmi & Heru, 2019):

1. Menentukan tujuan yang akan dicapai dari penggunaan angket.
2. Mengidentifikasi variabel yang menjadi materi angket.
3. Menyusun kalimat-kalimat pertanyaan atau pernyataan yang mewakili setiap indikator sebagaimana telah dijelaskan dalam kisi-kisi angket tersebut.
4. Lengkapi angket dengan identitas responden, serta di berikan tujuan angket ataupun petunjuk pengisian angket.

2.5.1 Skala *Likert*

Untuk memperoleh hasil dari kuesioner dilakukan perhitungan hasil jawaban responden dengan menggunakan metode skala *likert*. Skala *likert* adalah skala psikometrik yang sering digunakan dalam kuesioner dan juga yang paling banyak digunakan dalam penelitian survei. Skala ini diambil dari nama Rensis *Likert*, orang yang menerbitkan laporan yang menjelaskan penggunaan skala tersebut. Pertanyaan *likert* positif mengukur minat positif dan pertanyaan negatif mengukur minat negatif. Jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Rahman *et al.*, 2019). Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *likert* 5 poin. Kelebihan instrumen kuesioner yang menggunakan skala *likert* dengan lima

skala adalah kuesioner tersebut mampu mengakomodir jawaban responden yang bersifat netral atau ragu-ragu. Hal ini yang tidak terdapat dalam skala *likert* dengan empat skala dimana jawaban yang bersifat netral atau ragu-ragu dihilangkan dalam kuesioner. Selain itu alasan menggunakan skala *likert* 5 poin adalah karena skala *likert* 7 poin atau 13 poin akan membuat responden menjadi lebih sulit untuk membedakan setiap poin skala dan responden sulit dalam mengolah informasi (Syofian, 2015).

2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua orang, hewan, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana (Amin *et al.*, 2023). Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Suryani *et al.*, 2023). Secara umum populasi dapat diklasifikasikan dalam tiga jenis, yaitu berdasarkan jumlah populasi, sifat populasi, dan berdasarkan perbedaan lain. Populasi berdasarkan jumlahnya terbagi dua yaitu (Amin *et al.*, 2023):

1. Populasi terbatas atau populasi terhingga yakni sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif karena memiliki karakteristik yang terbatas.
2. Populasi tak terbatas atau populasi tak terhingga yakni sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya, sehingga tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah secara kuantitatif.

Populasi berdasarkan sifatnya, dibagi menjadi dua yaitu (Amin *et al.*, 2023):

1. Populasi homogen adalah populasi yang unsurnya memiliki sifat yang sama, sehingga tidak perlu dipersoalkan jumlahnya secara kuantitatif.
2. Populasi heterogen adalah populasi yang dalam unsurnya terdapat sifat variasi sehingga ada batasan baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif.

Populasi berdasarkan perbedaan lain juga dibagi menjadi dua yaitu (Amin *et al.*, 2023):

1. Populasi target adalah populasi yang ditentukan sesuai dengan yang tertera dalam masalah penelitian.
2. Populasi survei adalah populasi yang terliput di dalam penelitian yang sedang dilaksanakan.

Sampel adalah kumpulan individu yang dipilih dari populasi yang berfungsi sebagai bagian dari populasi secara keseluruhan. Sampel yang baik mewakili populasi secara keseluruhan, sedangkan sampel yang buruk tidak dapat digeneralisasi terhadap populasi secara keseluruhan (Suryani *et al.*, 2023). Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu (Dewi, 2021). Pengambilan sampel memiliki beberapa tahap yaitu antara lain (Suryani *et al.*, 2023):

1. Tentukan kerangka sampel dan mengumpulkan semua peristiwa.
2. Definisikan populasi yang akan diamati atau diteliti.
3. Tentukan metode atau teknik pengambilan sampel yang tepat.
4. Lakukan pengumpulan data.
5. Lakukan evaluasi atau pemeriksaan ulang pada saat proses sampling.

Penentuan sampel dalam penelitian dapat dilakukan dengan beberapa teknik salah satunya yaitu *non-probability sampling*. *Non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non probability sampling* ini terdiri dari sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, *purposive* sampling, sampling jenuh, *snowball sampling*, *Purposive sampling* merupakan metode memilih sampel yang mempunyai ciri-ciri tertentu (Hendarsono & Sugiharto, 2013). Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus *Lemeshow* yaitu sebagai berikut (Amin *et al.*, 2023):

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Nilai distribusi normal

d = *Sampling error*

p = Estimasi proposinya

2.7 Ketepatan Alat Ukur

Alat ukur sangat penting dalam suatu penelitian karena berperan dalam proses pengumpulan data. Alat ukur yang efektif dan dapat diandalkan dapat memberikan data yang valid dan dapat diandalkan serta membuat kesimpulan yang menunjukkan keadaan sebenarnya. Alat pengukur yang tepat dari variabel penelitian menentukan validitas data. Tepat atau tidaknya suatu instrumen penelitian ditentukan oleh validitas dan reliabilitasnya (Hikmah & Muslimah, 2021).

2.7.1 Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan untuk mengukur sesuatu dianggap valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, instrumen yang valid adalah instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Irviantina *et al.*, 2021). Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya (Sanaky *et al.*, 2021). Berikut ini beberapa alat uji validitas menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Science*) (Hikmah & Muslimah, 2021):

1. Korelasi Person

Korelasi person (*bivariate person*) atau disebut *product moment* dapat dipergunakan untuk menguji validitas suatu item dalam kuesioner. Adapun rumus korelasi person yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

N = Jumlah responden

$\sum x$ = Jumlah skor butir soal

$\sum y$ = Jumlah skor total soal

$\sum x^2$ = Jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum y^2$ = Jumlah skor total kuadrat butir soal

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi dengan sigma 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) dan jika r hitung < r tabel (uji 2 sisi dengan sigma 0,05) atau r hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. *Corrected Item to Total Correlation*

Konsepnya dari metode ini yaitu sebuah indikator dicari korelasinya dengan skor total, yang di dalam skor total tersebut juga mengandung unsur skor indikator yang kita ukur. Jadi seperti diukur dua kali sehingga cenderung memberikan hasil yang lebih tinggi dari yang sebenarnya. Pengujian ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

2.7.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode untuk mengevaluasi kuesioner dengan indikator konstruk atau variabel. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat

pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten selama pengukuran yang diulang. Alat ukur dianggap reliabel jika menghasilkan hasil yang konstan meskipun diukur berulang kali (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu *test* merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang *reliable* (Irviantina *et al.*, 2022). Jenis uji reliabilitas dalam suatu pengukuran salah satunya menggunakan teknik *cronbach's alpha*, pengujian reliabilitas dengan teknik *cronbach's alpha* dilakukan untuk jenis data interval/essay. Adapun rumus dari *cronbach's alpha* adalah (Triana & Widyarto, 2013):

$$R_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right\} \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan :

k = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = Jumlah skor varian tiap item

st^2 = Varians total

Berikut merupakan tabel nilai *cronbach's alpha* untuk tingkat reliabel sebagai berikut

Koefisien Cronbach's Alpha	Tingkat
$\alpha \geq 0.90$	Cemerlang
$0.80 \leq \alpha < 0.90$	Baik
$0.70 \leq \alpha < 0.80$	Diterima
$0.60 \leq \alpha < 0.70$	Dipertanyakan
$0.50 \leq \alpha < 0.60$	Lemah
$\alpha < 0.50$	Tidak diterima

(Sumber: Wiraghani & Prasnowo, 2017)

Berdasarkan tabel nilai *cronbach's* didapatkan bahwa nilai *cronbach's alpha* menunjukkan reliabilitas dengan angka yang semakin tinggi dari kolom nilai *cronbach's alpha*, maka tingkat reliabilitas data akan semakin baik dan dapat dikatakan instrumen cemerlang begitupun sebaliknya jika nilai *cronbach's alpha* semakin rendah maka tingkat realibilitas datanya semakin lemah.

2.8 *Customers Satisfaction Index (CSI)*

Customer satisfaction index (CSI) merupakan indeks untuk mengukur kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan menggunakan metode yang mempertimbangkan seberapa penting fitur produk atau jasa yang diukur (Widodo & Sutopo, 2018). Pengukuran indeks kepuasan konsumen dapat digunakan untuk kepentingan internal sebuah perusahaan karena CSI menyajikan data jelas terkait tingkat kepuasan penggunanya. CSI mampu memberikan evaluasi secara berkala untuk memberikan perbaikan kualitas layanan yang dirasa masih kurang oleh pengguna. Tidak hanya mengenai tingkat kepuasan, CSI juga merupakan metode yang dapat memperoleh informasi berhubungan dengan dimensi atau atribut yang ingin diperbaiki, dapat dengan mudah serta sederhana untuk digunakan (Karima *et al.*, 2022). Adapun langkah-langkah dalam menentukan metode CSI yaitu sebagai berikut (Widodo & Sutopo, 2018):

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MIS adalah skor rata-rata dari kepentingan suatu atribut. MSS merupakan skor rata-rata tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dapat dirasakan oleh pengguna. Berikut cara menghitung MIS dan MSS yaitu:

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \dots \dots \dots (5)$$

Keterangan:

Y_i = Nilai kepentingan atribut X ke i

n = Jumlah responden

2. Menentukan *Weight Factor* (WF)

WF merupakan bobot persentase dari nilai MIS per indikator terhadap nilai MIS untuk seluruh indikator. Berikut merupakan persamaan dari WF:

$$WF = MSS = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right] \dots \dots \dots (6)$$

Keterangan :

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke i

3. Menentukan *Weight Score* (WS)

merupakan bobot dari perkalian WF dan nilai rata-rata tingkat kepuasan. Berikut merupakan persamaan dari WS:

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots \dots \dots (7)$$

Keterangan :

WF_i = Faktor tertimbang ke z

4. *Customers Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right] \dots \dots \dots (8)$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan

Tabel 3. Kriteria tingkat kepuasan

Nilai Kepuasan	Nilai CSI	Keterangan
1	0% - 34,99%	Tidak Puas
2	35% - 50,99%	Kurang Puas
3	51% - 65,99%	Cukup puas
4	66% - 80,99%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

(Sumber: Widodo & Sutopo, 2018)

CSI pada dasarnya adalah metode langsung yang melakukan penyebaran kuisioner dengan tujuan agar mendapatkan informasi atau data yang akurat sesuai dengan harapan pada penelitian ini sehingga mampu digunakan untuk menganalisis dan memperoleh kesimpulan sesuai yang diinginkan (Karima *et al.*, 2022).

2.9 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance performance analysis adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk menentukan komponen kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kepuasan penggunanya (Umam

et al., 2018). IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James yang terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah (Santoso, 2015). IPA dapat memetakan persepsi pengguna tentang pentingnya dan efektivitas dari perspektif layanan. Metode IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu perbaikan untuk mempertahankan kepuasan pengguna dengan hasil yang mudah dipahami dengan biaya yang minim (Setiawan *et al.*, 2022). Langkah penting dari implementasi IPA adalah memetakan atribut-atribut kepuasan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kelompok. Pembagian kuadran ini dilakukan berdasarkan nilai kepuasan dan kepentingan. Tiap-tiap kuadran merepresentasikan kategori tertentu yang akan membantu peneliti dan pengambil keputusan pada organisasi untuk menentukan kebijakan dan strategi ke depannya (Setiawan *et al.*, 2022). Analisis kuadran diagram kartesius digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang perlu mendapatkan perbaikan terhadap kinerja. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing kuadran pada IPA (Fatmala & Rachmadi, 2018).



Gambar 3. Grafik Kuadran IPA

(Sumber: Fatmala & Rachmadi, 2018)

Berdasarkan gambar 3 mengenai diagram kartesius IPA, diketahui terdapat empat kuadran yang masing-masing memiliki penjelasan yang berbeda. Adapun interpretasi dari kuadran *importance performance analysis* (IPA) tersebut adalah sebagai berikut (Fatmala & Rachmadi, 2018):

1. Kuadran I

Prioritas utama yaitu nilai kepentingan yang tinggi namun kinerja masih rendah. Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi pengguna, namun harapan tidak sesuai keinginan pengguna sehingga tidak puas.

2. Kuadran II

Pertahankan prestasi yaitu nilai kinerja tinggi dan kepentingan telah tinggi. Kuadran ini dianggap baik dan dibutuhkan sehingga wajib dipertahankan.

3. Kuadran III

Prioritas rendah yaitu nilai kinerja rendah dan kepentingan rendah. Kuadran ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, keberadaannya biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting serta kurang memuaskan.

4. Kuadran IV

Berlebihan yaitu nilai kinerja tinggi dan kepentingan rendah. Pada kuadran ini kinerja telah dinilai sangat baik namun keberadaannya dirasa tidak penting oleh pengguna sehingga keberadaannya sering kali diabaikan

2.10 ***Quality Function Deployment (QFD)***

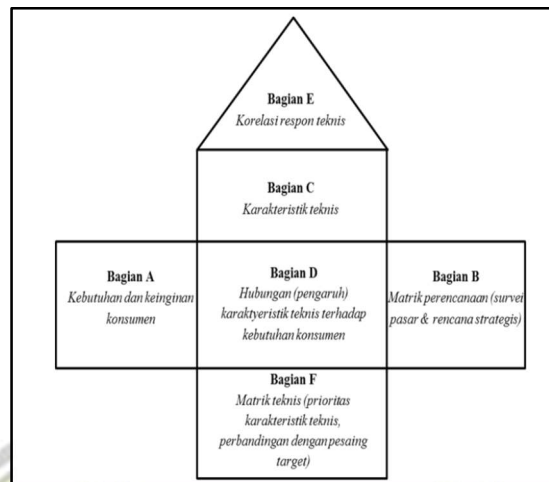
Quality function deployment (QFD) adalah penerapan prioritas kebutuhan pengguna secara subjektif ke dalam satu set tingkat sistem selama proses konseptual desain sistem. Metode ini telah dikembangkan di Galangan Kapal Mitsubishi *Heavy Industries*, Ltd. di Kobe, Jepang, dan telah berkembang secara signifikan sejak tahun 1972 (Piri *et al.*, 2017). QFD adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi kelebihan dan kekurangan secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Aldy *et al.*, 2015). Penggunaan metode *quality function deployment* pada perancangan dan pengembangan suatu produk akan memberikan nilai tambah (*value added*) bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan produk maupun jasa, sehingga

dapat memuaskan para pengguna/konsumen. Metode QFD jauh lebih maju dari analisis preferensi konsumen atau pengguna, karena dalam struktur QFD informasi keinginan pengguna diakomodasikan dalam kemampuan teknik dalam perencanaan produksi (Wagiono & Hamrah, 2017). QFD mempunyai beberapa manfaat diantaranya yaitu (Olga *et al.*, 2020):

1. *Costumer focused* yaitu mendapatkan input dan umpan balik dari pengguna mengenai kebutuhan dan harapan pengguna.
2. *Time efficient* yaitu mengurangi waktu pengembangan produk.
3. *Time Oriented*, QFD menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kelompok. Semua keputusan didasarkan pada *consensus* dan keterlibatan semua orang dalam diskusi dan pengambilan kesimpulan dengan teknik *brainstorming*.
4. *Documentation oriented*, QFD menggunakan data dan dokumentasi yang berisi semua proses dan seluruh kebutuhan dan harapan pengguna. Data dan dokumentasi ini digunakan sebagai informasi mengenai kebutuhan dan harapan pengguna yang selalu diperbaiki.

2.10.1 Matriks House of Quality (HoQ)

House of quality (HoQ) adalah penyebaran fungsi kualitas untuk pendekatan desain manajemen. HOQ memiliki struktur yang mirip dengan rumah kunci untuk mendesain dan membentuk siklus. Pembuatan HoQ di fokuskan pada kebutuhan pengguna, sehingga proses desain dan pengembangan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna daripada teknologi inovasi (Piri *et al.*, 2017). *House of quality* (HoQ) merupakan rumah pertama dan merupakan bagian dari pengembangan QFD. Pada *House of quality* terdapat *what's* (merupakan *customer requirement/voice of customer*), *how's* (merupakan *technical requirement*), matrik hubungan *competitive assesment* (konsumen dan teknis). *House of quality* atau rumah kualitas merupakan alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD. Matriks *House of quality* merupakan matriks yang berbentuk rumah (Olga *et al.*, 2020):



Gambar 4. House Of Quality

(Sumber : Nurhayati, 2022)

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat terdapat beberapa bagian dalam *house of quality*, yaitu (Nurhayati, 2022):

1. Bagian A

Berisi daftar mengenai kebutuhan konsumen (*customer needs*) yaitu daftar persyaratan pengguna yang dibagi menjadi sebuah hierarki persyaratan pengguna primer, sekunder, dan tersier.

2. Bagian B

Berisi *matrix* perencanaan (*planning matrix*) yaitu informasi mengenai data kuantitatif pasar, menunjukkan kepentingan relatif dari kebutuhan konsumen, strategi pencapaian tujuan untuk produk atau jasa baru, perhitungan *ranking* kebutuhan konsumen. Matriks perencanaan adalah alat yang bermanfaat bagi tim pengembangan untuk menentukan prioritas kebutuhan pengguna. Matriks ini mencatat tingkat kepentingan setiap kebutuhan atau keunggulan dari produk atau layanan yang diberikan kepada pengguna. Dalam menentukan matrik perencanaan terdapat beberapa proses, yaitu:

a. *Importance to Customer*

Importance to customer merupakan tingkat kepentingan atribut kebutuhan pengguna yang didapatkan dari hasil kuesioner.

b. *Customer Satisfaction Performance* (Kepuasan Konsumen)

Kolom ini memuat hasil dari kuesioner kepuasan yang dilakukan untuk mengetahui penilaian terhadap produk yang ada, terkait dengan rancangan atribut dari tabel HOQ.

c. *Target Value/Goal*

Merupakan target kepuasan pengguna yang ingin dicapai oleh perusahaan. Penetapan tujuan kepuasan pasien dalam matriks perencanaan memiliki dampak signifikan terhadap prioritas proyek pengembangan.

d. *Improvement Ratio*

Improvement ratio merupakan perbandingan antara *target value* dan kinerja perusahaan saat ini. Semakin besar nilai *improvement ratio*, semakin besar pula usaha yang perlu dilakukan untuk mencapainya.

$$IR = \frac{\text{Target Value}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} \dots\dots\dots(9)$$

a. *Sales Point*

Sales point merupakan penilaian bagi atribut yang dianggap memiliki daya jual tinggi. Skala yang digunakan pada *sales point* terbagi 3 yaitu, 1 jika tidak menguntungkan perusahaan, 1,2 jika cukup menguntungkan perusahaan, dan 1,5 jika sangat menguntungkan perusahaan.

b. *Absolute Weight dan Absolute Weight Percent*

Nilai *absolute weight* menunjukkan seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan. Adapun cara untuk melakukan perhitungan *absolute weight* adalah sebagai berikut:

$$\text{Absolute Weight} = \text{Importance to Customer} \times IR \times SP \dots\dots\dots(10)$$

$$\text{Absolute Weight Percent} = \frac{\text{Absolute Weight}}{\sum \text{Absolute Weight}} \times 100\% \dots\dots\dots(11)$$

Keterangan:

IR = *Importance Ratio*

SP = *Sales Point*

3. Bagian C

Berisi tanggapan teknis (*technical response*) yaitu berisi informasi mengenai tanggapan teknis perusahaan, merupakan gagasan produk atau jasa yang akan dikembangkan biasanya gambaran tersebut diturunkan dari *customer needs* pada bagian pertama HoQ.

4. Bagian D

Berisi hubungan (*relationship*) yaitu dampak tanggapan teknis perusahaan dengan kebutuhan pengguna, pada bagian ini menggunakan metode matrik prioritas (*the prioritisation matrix*) yang berisi mengenai keputusan tim kerja terhadap tingkat kekuatan hubungan masing-masing elemen antara tanggapan teknik perusahaan dengan kebutuhan konsumen. Adapun simbol korelasi yang digunakan dalam matrik hubungan yaitu:

Tabel 4. Simbol dalam Relationship Matrix

<i>Relationship</i>	simbol	<i>Value</i>
Hubungan Sangat Kuat	⊙	9
Hubungan Sedang	○	3
Mungkin Ada Hubungan	△	1
Tidak Ada Hubungan	<kosong>	0

(Sumber: Olga *et al.*, 2020)

5. Bagian E

Berisi korelasi teknis (*technical correlations*) yang berupa setengah matrik persegi mengenai taksiran tim kerja terhadap hubungan tiap tiap elemen dari tanggapan teknis perusahaan.

Tabel 5. Simbol Derajat Pengaruh Teknis

Simbol	Keterangan
⊙	Pengaruh Sangat Positif
○	Pengaruh Positif
<Kosong>	Tidak Ada Pengaruh
x	Pengaruh Negatif
☆	Pengaruh Sangat Negatif

(Sumber: Olga *et al.*, 2020)

6. Bagian F

Berisi matrik teknis (*technical matrix*) pada bagian ini terdapat informasi yang dapat diperoleh, yaitu prioritas tanggapan teknik (*technical response*) dengan

perbandingan persaingan teknikal (*benchmark*). Pada *technical matrix* terdapat pembobotan masing-masing respon teknis yang terdiri dari:

a. *Relative Weight*

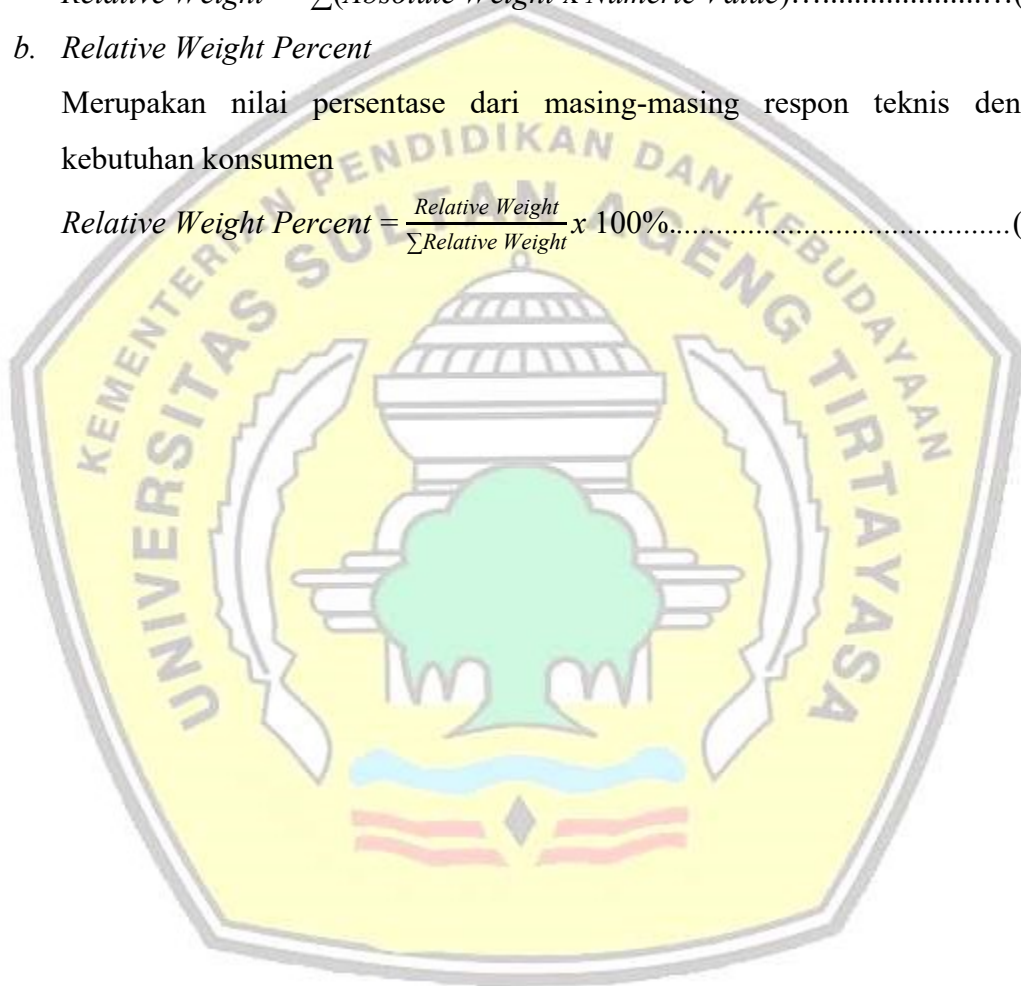
Merupakan perkalian antara *absolute weight* dengan kebutuhan pelanggan, dan nilai hubungan antar kebutuhan pelanggan dengan *technical requirement*.

$$Relative\ Weight = \sum(Absolute\ Weight \times Numeric\ Value) \dots \dots \dots (12)$$

b. *Relative Weight Percent*

Merupakan nilai persentase dari masing-masing respon teknis dengan kebutuhan konsumen

$$Relative\ Weight\ Percent = \frac{Relative\ Weight}{\sum Relative\ Weight} \times 100\% \dots \dots \dots (13)$$



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dimulai dengan melihat masalah yang muncul terkait kualitas pelayanan jasa transportasi *online*, khususnya pada fitur GoRide yang terdapat pada aplikasi Gojek yang ada di wilayah Provinsi Banten. Pendekatan ini juga mengidentifikasi atribut dengan menggunakan dimensi *Pieces Framework*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk memecahkan masalah yang ada berdasarkan data yang dikumpulkan. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan sampel responden. Sampel responden adalah masyarakat umum di Provinsi Banten yang menggunakan layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Selanjutnya, data yang dihasilkan dari kuesioner tersebut diproses melalui pengolahan data menggunakan perhitungan *customer satisfaction index* (CSI), pemetaan atribut menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan mengidentifikasi prioritas perbaikan menggunakan *quality function deployment* (QFD), kemudian diinterpretasikan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Variabel bebas (*independen*) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi dimensi yang ada pada *Pieces framework* serta variabel terikat (*dependen*) pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tahap awal dari penelitian untuk dapat mempermudah penelitian dan mampu memecahkan permasalahan yang ada di tempat penelitian tersebut. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan secara umum untuk seluruh pengguna yang menggunakan fitur GoRide pada aplikasi Gojek di Provinsi Banten dan telah menggunakan jasa GoRide minimal 2 kali. Waktu

penelitian adalah jarak waktu yang dilakukan pada saat penelitian dimulai dan penelitian berakhir. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu 3 bulan, yaitu bulan Maret sampai dengan bulan Juni tahun 2024.

3.3 Cara Pengambilan Data

Pada penelitian ini data dikumpulkan untuk mengukur kualitas layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.3.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data utama penelitian ini, pengguna Gojek diberi kuesioner melalui formulir *Google Form*. Kuesioner digunakan untuk memberikan penilaian terhadap layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek dan sebagai tolak ukur kualitas layanan pada aplikasi Gojek. Kuesioner tersebut merupakan kuesioner tertutup sehingga pengguna hanya menjawab berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang didistribusikan yaitu berupa demografi responden, dan kuesioner *Pieces Framework*.

3.3.1.1 Penentuan Jumlah Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Amin *et al.*, 2023). Penentuan jumlah minimum sampel pada penelitian ini menggunakan persamaan *Lemeshow*, hal ini karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui (Fatonah *et al.*, 2018). Adapun persamaan *Lemeshow* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \\
 &= \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{0,1^2} \\
 &= 96,04 \approx 97
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Nilai distribusi normal = 95% = 1,96

d = *Sampling error* = 10%

p = Estimasi proposinya = 0,5

Jumlah responden yang diperoleh pada perhitungan sampel dengan rumus *Lemeshow* adalah sebesar 96,04 dan dibulatkan menjadi 97 responden. Jadi, sampel yang akan digunakan untuk mewakili populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 97 responden.

3.3.1.2 Skala Pengukuran

Untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang tentang sebuah peristiwa pada kuesioner digunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada perjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Setiawan *et al.*, 2022).

3.3.2 Data Sekunder

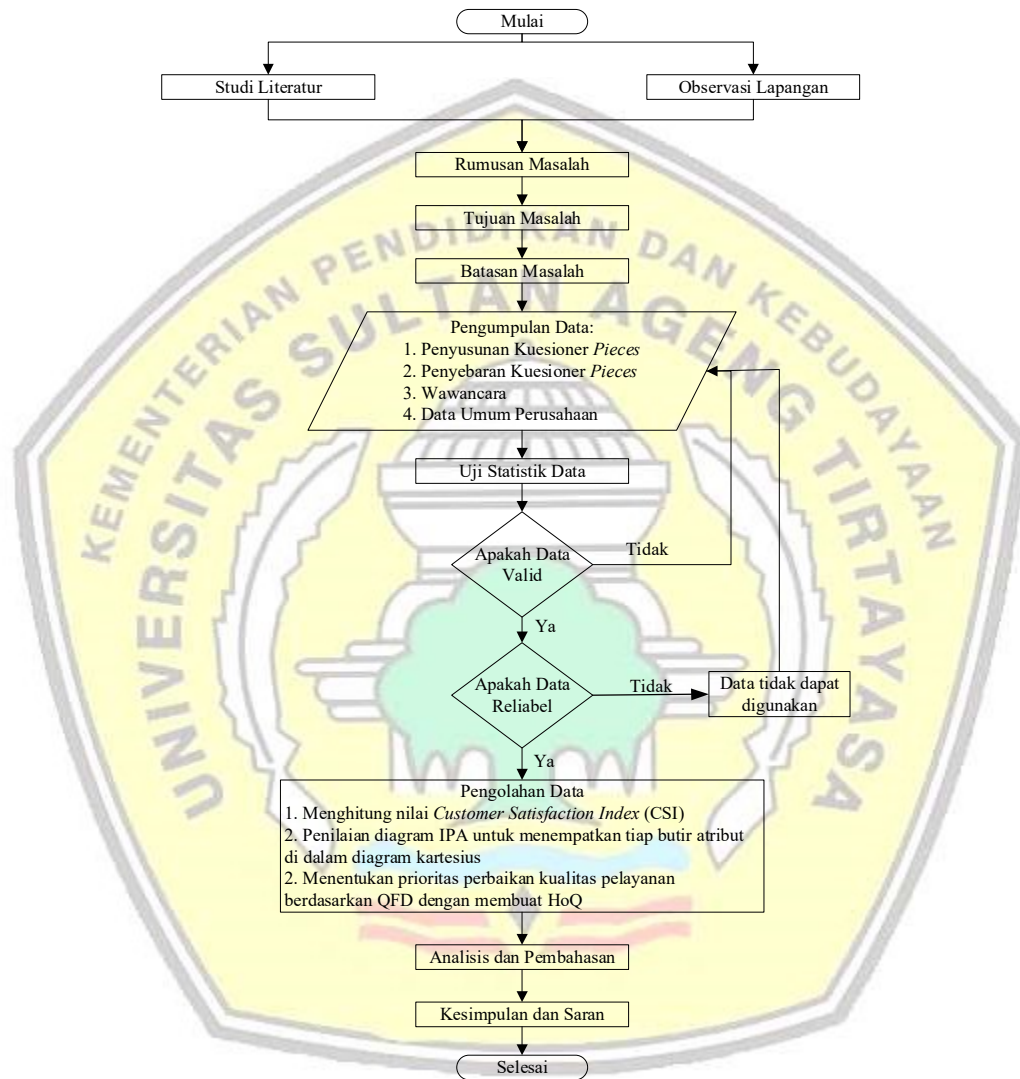
Data sekunder pada penelitian ini diperoleh secara tidak langsung berupa data statistik, data sejarah perusahaan Gojek, dan data literatur yang mendukung penelitian.

3.4 Alur Penelitian

Alur penelitian dirancang untuk mengetahui jalannya penelitian yang akan dilakukan dari awal penelitian hingga penelitian selesai. Alur penelitian pada penelitian kali ini terbagi atas 2 *flowchart*, yaitu *flowchart* penelitian umum dan *flowchart* pengolahan data.

3.4.1 *Flowchart* Penelitian Umum

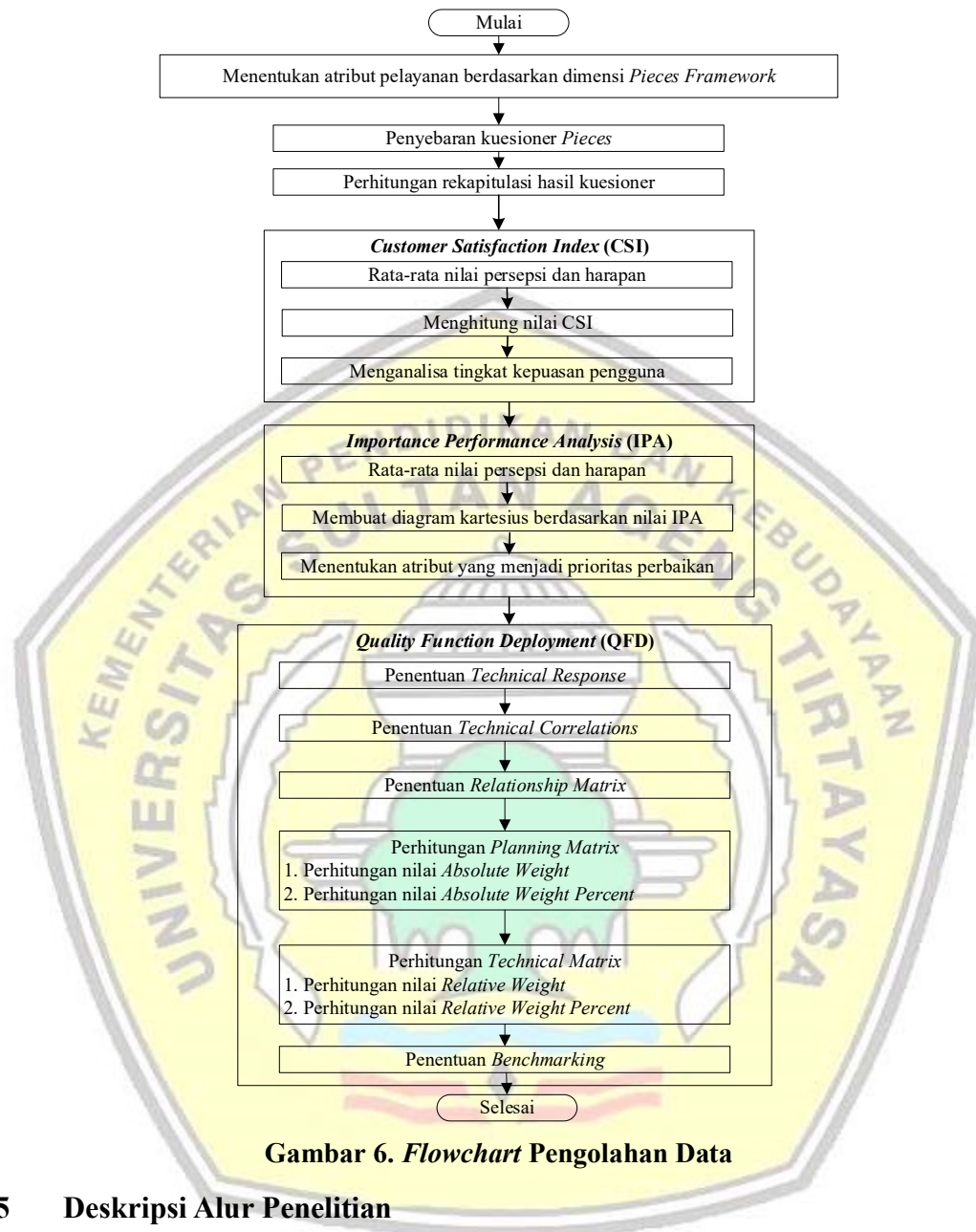
Pada *flowchart* ini digambarkan alur penelitian secara keseluruhan dari awal dimulainya penelitian hingga selesainya penelitian. Adapun *flowchart* penelitian dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 5. *Flowchart* Penelitian Umum

3.4.2 *Flowchart* Pengolahan Data

Pada *flowchart* ini digambarkan alur pengolahan data secara keseluruhan dari awal dimulainya pengolahan data hingga selesai. Adapun *flowchart* pengolahan data dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 6. Flowchart Pengolahan Data

3.5 Deskripsi Alur Penelitian

Deskripsi *flowchart* penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan alur penelitian secara terperinci dan jelas dari awal hingga akhir penelitian. Deskripsi *flowchart* pada penelitian ini terbagi atas deskripsi *flowchart* penelitian umum dan deskripsi *flowchart* pengolahan data.

3.5.1 Deskripsi *Flowchart* Penelitian Umum

Adapun deskripsi dari *flowchart* penelitian umum yaitu sebagai berikut:

1. Mulai

Mulai merupakan tahap pertama dalam penelitian yang menunjukkan awal kegiatan dari aliran proses. Pada tahap ini, peneliti mulai merencanakan objek yang akan diteliti berdasarkan permasalahan yang terjadi dan rencana yang akan dilakukan pada penelitian ini.

2. Observasi

Observasi lapangan dilakukan untuk melihat permasalahan yang ada. Dari observasi ini diperoleh latar belakang masalah yang menjadi gambaran dan diangkat menjadi suatu permasalahan yang akan diteliti.

3. Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur untuk dijadikan dasar teori berdasarkan literatur yang dapat dipertanggung jawabkan pada sumber tertulis seperti buku, artikel ilmiah, jurnal maupun penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.

4. Rumusan Masalah

Tahap rumusan masalah dilakukan peneliti untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang terdapat pada objek penelitian dan kemudian dirumuskan untuk melakukan penelitian.

5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah pada penelitian ini yang dilakukan terhadap fitur GoRide.

6. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan suatu batasan yang diberikan pada saat membahas penelitian yang dilakukan.

7. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses yang dilakukan untuk menunjang penelitian dengan mengumpulkan data-data ditempat penelitian. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada data primer pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner *Pieces*.

8. Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian, kemudian dilakukan pengolahan data sebagai berikut:

- a. Menentukan indeks kepuasan pengguna setiap atribut menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI).
- b. Menentukan nilai dari setiap atribut dengan metode *importance performance analysis* (IPA).
- c. Menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan QFD dengan membuat HoQ

9. Analisis dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan dilakukan untuk menganalisis hasil pengolahan data serta menjabarkannya ke dalam bentuk informasi yang lebih mudah dipahami.

10. Kesimpulan dan Saran

Setelah menganalisa dan membahas dari hasil yang sudah ditemukan, kemudian akan dijadikan suatu kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian ini dilengkapi pula dengan saran untuk menyempurnakan hasil penelitian.

11. Selesai

Pada tahap selesai, peneliti telah mengakhiri penelitiannya yang terkait dengan kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek.

3.5.2 Deskripsi *Flowchart* Pengolahan Data

Adapun deskripsi *flowchart* pengolahan data yang tercantum di gambar 6 yaitu sebagai berikut:

1. Mulai

Mulai merupakan tahap pertama dalam penelitian yang menunjukkan awal kegiatan pada penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti mulai menyiapkan data apa saja yang diperlukan pada penelitian.

2. Menentukan Atribut Berdasarkan Dimensi *Pieces Framework*

Menentukan kriteria kepuasan pengguna terhadap fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Kemudian menentukan atribut sesuai dengan dimensi pada *Pieces Framework*.

3. Menyebarkan Kuesioner

Tahap ini merupakan penyebaran kuesioner kepada pengguna GoRide untuk mengetahui tingkat kepuasan dari segi kepentingan dan harapan pengguna.

4. Perhitungan Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Tahap selanjutnya melakukan perhitungan rekapitulasi hasil kuesioner *Pieces Framework* dengan mengkatagorikan jawaban berdasarkan skala *likert*, dan menghitung rata-rata dari masing-masing atribut.

5. Menghitung Nilai CSI

Setelah mendapatkan nilai dari setiap responden yang mengisi kuesioner dan menghitung nilai rata-ratanya. Tahap berikutnya adalah menentukan *mean importance score* (MIS) dan *mean satisfication score* (MSS). Kemudian membuat *weight factors* (WF) dan *weight score* (WS) dan yang terakhir menghitung *customer satisfication index* (CSI).

6. Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna

Setelah menghitung nilai dari tingkat kepuasan menggunakan CSI, berikutnya adalah menganalisa hasil dari nilai tersebut apakah nilai

tersebut sudah memenuhi atau ada atribut yang masih kurang dalam kinerjanya.

7. Menghitung Nilai IPA

Tahap ini merupakan pengolahan dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada pengguna fitur GoRide. Perhitungan ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna dari fitur GoRide dengan metode IPA.

8. Membuat Diagram Kartesius Berdasarkan Nilai IPA

Setelah mendapatkan hasil dari tingkat kinerja pada setiap atribut. Kemudian hasil tersebut dimasukkan kedalam sebuah diagram kartesius yang kemudian kita akan mengetahui bagaimana performansi dari kinerja GoRide dengan melihat hasil dari setiap atribut berada pada masing-masing kuadran. Kemudian menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

9. Analisis Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Pada tahap ini dilakukan penentuan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil perhitungan pada metode IPA. Selanjutnya menentukan *technical responses*, *technical correlations*, dan *relationship matrix*. Lalu melakukan perhitungan nilai *absolute weight* dan *absolute weight percent*, dilanjutkan dengan perhitungan *relative weight* dan *relative weight percent*, kemudian menentukan *benchmarking*.

10. Analisis

Tahap ini menganalisis atribut mana saja yang perlu untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan nilai performansi dari kualitas pelayanan fitur GoRide, dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan agar tetap menjaga konsistensi dari performansi yang ada pada fitur GoRide.

11. Selesai

Setelah semua tahap dilakukan, maka penelitian dinyatakan selesai.

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini, menganalisis data merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk menentukan hasil dari penelitian yang dilakukan. Langkah menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna fitur GoRide yang dimana data tersebut berupa data kuantitatif karena data yang didapatkan dari hasil pengolahan data yang berupa angka. Analisis data kuantitatif digunakan untuk memecahkan masalah yang membutuhkan verifikasi dengan menggunakan data dari hasil pengukuran yang telah dilakukan terkait tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari fitur GoRide yang dirasakan oleh pengguna. Pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kualitas layanan fitur GoRide ini menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI), kemudian dilakukan pemetaan setiap atribut menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan serta bagaimana memenuhi kebutuhan pengguna digunakan model *house of quality*. Dari hasil perhitungan tersebut kemudian dianalisis dan dilihat apakah tingkat kepuasan dari fitur GoRide sudah baik dari setiap atributnya atau belum. Apabila nilai tingkat kepuasan tidak sesuai harapan dari pengguna berarti perlu adanya langkah perbaikan dalam atribut yang memiliki nilai kurang dalam performansinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Pengumpulan Data

Fokus penelitian ini adalah pengguna yang telah menggunakan fitur GoRide pada aplikasi Gojek dengan minimal penggunaan dua kali. Jumlah responden penelitian adalah 97 (Sembilan puluh tujuh) responden. Untuk mendapatkan data penelitian ini, kuesioner didistribusikan melalui *platform* sosial media seperti *WhatsApp*, *Instagram*, *X*, dan *TikTok* dengan mengirimkan *link* kuesioner yang dibuat menggunakan *Google Form*. Peneliti memulai mendeskripsikan data responden setelah jumlah sampel responden terpenuhi.

4.1.1 Dimensi Berdasarkan *Pieces Framework*

Proses identifikasi atribut responden merupakan suatu proses yang berguna untuk mengidentifikasi fitur pelayanan yang dianggap penting dan diperlukan oleh responden, yang kemudian digunakan untuk membuat kuesioner. Berikut adalah atribut yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 6. Identifikasi *Customer Requirements Pieces*

Dimensi	Sub Dimensi	Kode Atribut	Atribut Pelayanan
Performance	Kemudahan	P1	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek mudah di akses oleh pengguna (Indriyanti <i>et al.</i> , 2021).
		P2	Menu navigasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah digunakan dan interaktif (Putri <i>et al.</i> , 2022).
	Respon time	P3	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat merespon suatu perintah atau pembatalan dengan cepat (Indriyanti <i>et al.</i> , 2021).
		P4	Aplikasi memiliki kualitas <i>loading</i> yang cepat (Wulandari <i>et al.</i> , 2020).
	keandalan	P5	Pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pelanggan (Nasrudin & Nurhasanah, 2019).
		P6	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami <i>error</i> pada saat digunakan (Putri <i>et al.</i> , 2022).

Tabel 6. Identifikasi *Customer Requirements Pieces* (Lanjutan)

Dimensi	Sub Dimensi	Kode Atribut	Atribut Pelayanan
Information	Kelengkapan	P7	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu relatif singkat tanpa hambatan (Indriyanti <i>et al.</i> , 2021).
		P8	Pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan) (Prasetya <i>et al.</i> , 2022).
	Relevansi Informasi	I1	Informasi yang ditampilkan pada fitur GoRide di aplikasi Gojek jelas dan lengkap (seperti nama pengemudi dan plat kendaraan) (Indriyanti <i>et al.</i> , 2021)
		I2	Pengemudi yang datang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek (Evitria <i>et al.</i> , 2022).
		I3	Pengemudi datang tepat waktu sesuai estimasi aplikasi Gojek (Evitria <i>et al.</i> , 2022).
	Akurasi	I4	Lokasi GPS yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek tepat dan akurat (Wulandari <i>et al.</i> , 2020).
	Penyajian informasi	I5	Menu dan informasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah untuk dipelajari dan dipahami (Putri <i>et al.</i> , 2022).
		I6	Terdapat pemberitahuan yang jelas apabila pengemudi terlambat datang (Evitria <i>et al.</i> , 2022).
	Fleksibilitas	I7	Pengemudi dapat dengan mudah untuk dihubungi (Nasrudin & Nurhasanah, 2019).
	Economics	Relevansi Harga	E1
E2			Harga jasa yang dikenakan pengemudi sesuai dengan aplikasi (Evitria <i>et al.</i> , 2022).
Kompetitifitas Harga		E3	Harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding (Evitria <i>et al.</i> , 2022)
Security & Control	Keamanan	C1	Pengemudi selalu mematuhi peraturan lalu lintas (Murad <i>et al.</i> , 2019).
		C2	Pengemudi bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang (Nasrudin & Nurhasanah, 2019).
		C3	Kecepatan kendaraan sesuai dengan yang dianjurkan perusahaan (paling tinggi 100 km/jam untuk jalan bebas hambatan, paling tinggi 80 km/jam untuk jalan antar kota, paling tinggi 50 km/jam untuk kawasan pemukiman) (Aini, 2016)
Efficiency	Efektivitas	EF1	Aplikasi Gojek meringankan pelanggan dari segi biaya, waktu dan tenaga (Wulandari <i>et al.</i> , 2020).
		EF2	Pengemudi mengantarkan pelanggan ke lokasi melalui rute terbaik (Murad <i>et al.</i> , 2019).
	Kemudahan	EF3	Aplikasi Gojek menyediakan metode pembayaran transaksi yang bervariasi (<i>cash</i> dan <i>e-wallet</i>) (Wulandari <i>et al.</i> , 2020)

Tabel 6. Identifikasi Customer Requirements Pieces (Lanjutan)

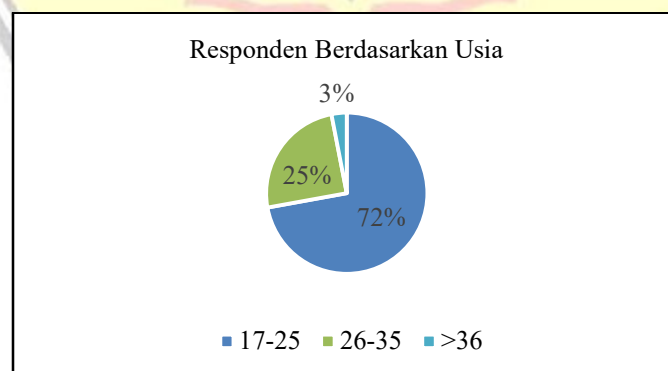
Dimensi	Sub Dimensi	Kode Atribut	Atribut Pelayanan
		EF4	Pelanggan dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek (Permana <i>et al.</i> , 2021).
Service	Assurance	S1	Pengemudi menggunakan kendaraan yang sesuai dengan standar pelayanan (terdapat kaca spion, lampu utama kendaraan menyala, knalpot standar, pijakan kaki penumpang) (Nasrudin & Nurhasanah, 2019).
		S2	Pengemudi mengantarkan pelanggan sampai tujuan dengan selamat (Prasetya <i>et al.</i> , 2022)
		S3	Pengemudi mengutamakan keselamatan pelanggan (Abdi <i>et al.</i> , 2020)
		S4	Pengemudi responsif terhadap permintaan pelanggan (Nasrudin & Nurhasanah, 2019)
		S5	Pengemudi mampu melayani pelanggan dengan baik (Nasrudin & Nurhasanah, 2019)

4.1.2 Penyusunan Kuesioner

Setelah mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi kebutuhan pengguna yang berdasarkan tinjauan literatur dan wawancara dengan pengguna GoRide, kemudian kuesioner disusun dengan skala *likert* dari 1-5. Dimensi yang digunakan dalam kuesioner ini adalah dimensi *Pieces framework* yang berisi pernyataan mengenai layanan yang diharapkan (*expected service*), persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima (*perceived service*).

4.1.3 Responden Berdasarkan Usia

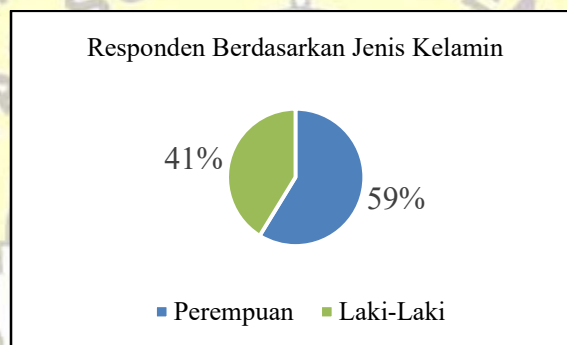
Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Gambar 7 di atas menunjukkan hasil karakteristik responden berdasarkan usia dimana responden berusia 17 hingga 25 tahun adalah yang paling banyak yaitu mencapai 70 responden dengan persentase 72%, responden berusia 26 hingga 35 tahun mencapai 24 responden dengan persentase 25% dan responden berusia lebih dari 36 tahun mencapai 3 responden dengan persentase 3%. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 17 hingga 25 tahun dengan persentase 72 persen.

4.1.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut:

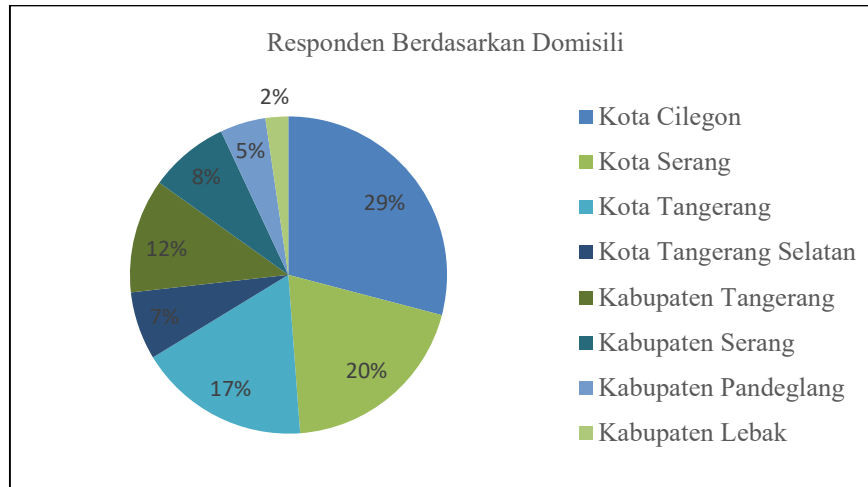


Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 8 di atas menunjukkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dimana responden berjenis kelamin perempuan mencapai 57 responden dengan persentase 59%. Sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 responden dengan persentase 41%. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase 59%

4.1.5 Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan domisili dapat dilihat pada gambar berikut:

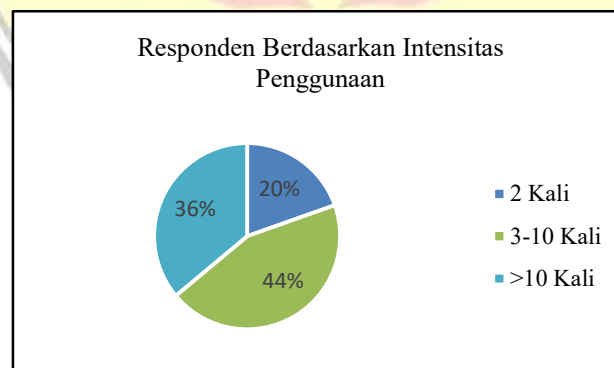


Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Gambar 9 di atas menunjukkan bahwa hasil karakteristik responden berdasarkan domisili dimana responden dengan domisili Kota Tangerang Selatan mencapai 6 responden, domisili Kota Tangerang 15 responden, domisili Kota Serang 17 responden, domisili Kota Cilegon 25 responden, domisili Kabupaten Tangerang 10 responden, domisili Kabupaten Serang 7 responden, domisili Kabupaten Pandeglang 4 responden, dan domisili Kabupaten Lebak 2 responden. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdomisili Kota Cilegon dengan jumlah responden yaitu 25 responden.

4.1.6 Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Gojek

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan intensitas penggunaan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Gojek

Gambar 10 di atas menunjukkan hasil karakteristik responden berdasarkan intensitas penggunaan dimana responden dengan intensitas penggunaan 2 kali sebanyak 19 responden dengan persentase 20%, responden dengan intensitas penggunaan 3-10 kali sebanyak 43 responden dengan persentase 44%, dan responden dengan intensitas penggunaan >10 kali sebanyak 35 responden dengan persentase 36%. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penggunaan Gojek dengan intensitas 3-10 kali dengan persentase 44%.

4.1.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Berikut adalah hasil kuesioner berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang telah disebarkan kepada total 97 responden dengan menggunakan *Google Form*. Adapun hasil rekapitulasi tingkat kepentingan responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Responden	Atribut									
	P1	P2	P3	P4	P5	-	-	S3	S4	S5
1	4	5	4	5	4			3	4	4
2	5	5	5	5	5			5	5	5
3	5	3	4	5	3			5	5	4
4	3	5	4	3	5			5	5	5
5	5	5	5	5	5			5	5	5
6	4	4	4	4	4			4	4	4
7	3	3	3	3	3			3	3	3
8	3	3	3	3	3			3	3	3
9	5	5	5	4	4			3	3	5
10	5	4	5	4	4			4	4	4
-										
-										
-										
97	5	4	4	4	4	-	-	4	5	4

Berdasarkan tabel 7 hasil rekapitulasi kuesioner dapat diketahui tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 97 responden yang terdiri dari 30 pernyataan dengan 6 dimensi kualitas pelayanan. Responden memberikan jawaban pada setiap atribut pernyataan menggunakan skala *likert*, dimana 1 untuk sangat kurang, 2 untuk

kurang, 3 untuk cukup, 4 untuk baik, dan 5 untuk sangat baik. Adapun hasil rekapitulasi tingkat kepuasan responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Responden	Atribut									
	P1	P2	P3	P4	P5	-	-	S3	S4	S5
1	5	4	5	4	5			3	4	4
2	4	4	4	4	4			5	5	5
3	4	3	4	3	4			5	5	4
4	4	4	4	4	4			5	5	5
5	3	3	4	3	4			5	5	5
6	3	3	3	3	3			4	4	4
7	4	3	3	3	3			3	3	3
8	4	4	5	4	4			3	3	3
9	3	4	3	4	4			3	3	5
10	4	5	4	5	5			4	4	4
-										
-										
-										
97	3	4	4	4	4	-	-	3	3	3

Berdasarkan tabel 8 rekapitulasi hasil kuesioner dapat diketahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 97 responden yang terdiri dari 30 pernyataan dengan 6 dimensi kualitas pelayanan. Responden memberikan jawaban pada setiap atribut pernyataan menggunakan skala *likert*, dimana 1 untuk sangat kurang, 2 untuk kurang, 3 untuk cukup, 4 untuk baik, dan 5 untuk sangat baik.

4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan tahapan untuk melakukan pengolahan dari data-data yang telah diperoleh berdasarkan hasil penelitian. Pengolahan data untuk penelitian ini terdiri dari pengujian kuesioner yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas, dan perhitungan kepuasan pengguna fitur GoRide pada aplikasi Gojek menggunakan CSI, IPA dan QFD.

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi validitas alat penelitian. Valid dalam konteks ini berarti bahwa kuesioner yang digunakan

memiliki kemampuan untuk mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur melalui karakteristik atribut-atribut pernyataan. Pengujian ini dilakukan menggunakan korelasi *bivariate software* SPSS dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Uji validitas dilakukan pada hasil kuisisioner *Pieces framework* berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Adapun hasil dari pengujian validitas pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Validitas Berdasarkan Kuesioner *Pieces Framework*

Dimensi	Atribut	Kepentingan			Kepuasan		
		R Hitung	R Tabel	Ket	R Hitung	R Tabel	Ket
Performance	P1	0,756	0,197	Valid	0,571	0,197	Valid
	P2	0,760	0,197	Valid	0,591	0,197	Valid
	P3	0,766	0,197	Valid	0,568	0,197	Valid
	P4	0,735	0,197	Valid	0,614	0,197	Valid
	P5	0,538	0,197	Valid	0,465	0,197	Valid
	P6	0,773	0,197	Valid	0,455	0,197	Valid
	P7	0,814	0,197	Valid	0,468	0,197	Valid
	P8	0,830	0,197	Valid	0,525	0,197	Valid
Information	I1	0,785	0,197	Valid	0,407	0,197	Valid
	I2	0,766	0,197	Valid	0,492	0,197	Valid
	I3	0,834	0,197	Valid	0,545	0,197	Valid
	I4	0,761	0,197	Valid	0,434	0,197	Valid
	I5	0,828	0,197	Valid	0,607	0,197	Valid
	I6	0,791	0,197	Valid	0,412	0,197	Valid
	I7	0,801	0,197	Valid	0,650	0,197	Valid
Economics	E1	0,791	0,197	Valid	0,618	0,197	Valid
	E2	0,614	0,197	Valid	0,636	0,197	Valid
	E3	0,771	0,197	Valid	0,412	0,197	Valid
Control & Security	C1	0,821	0,197	Valid	0,511	0,197	Valid
	C2	0,817	0,197	Valid	0,526	0,197	Valid
	C3	0,808	0,197	Valid	0,583	0,197	Valid
Efficiency	EF1	0,793	0,197	Valid	0,610	0,197	Valid
	EF2	0,854	0,197	Valid	0,413	0,197	Valid
	EF3	0,770	0,197	Valid	0,484	0,197	Valid
	EF4	0,616	0,197	Valid	0,419	0,197	Valid
Service	S1	0,760	0,197	Valid	0,661	0,197	Valid
	S2	0,831	0,197	Valid	0,401	0,197	Valid
	S3	0,787	0,197	Valid	0,531	0,197	Valid
	S4	0,793	0,197	Valid	0,623	0,197	Valid
	S5	0,728	0,197	Valid	0,624	0,197	Valid

Pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel yang digunakan, penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%, dengan total responden adalah 97 responden, sehingga diperoleh nilai r tabel *product moment*

sebesar 0,197. Dengan demikian, semua pernyataan pada 6 dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,197. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dipercaya dalam suatu penelitian. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi jawaban yang diperoleh dari atribut pernyataan. Penelitian ini menggunakan metode *cronbach's alpha* dalam pengujiannya karena merupakan ukuran reliabilitas yang memiliki tingkat ketepatan tinggi ketika penelitian menggunakan skala *likert*. Adapun hasil uji reliabilitas berdasarkan tingkat kepentingan yaitu sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,977	30

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* kuesioner tingkat kepentingan yang diperoleh pada 30 pernyataan sebesar 0,977, sehingga dapat dikatakan seluruh pernyataan kuesioner tingkat kepentingan yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel karena nilai *cronbach alpha* $> 0,70$. Adapun hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan yaitu sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,912	30

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* kuesioner tingkat kepentingan yang diperoleh pada 30 pernyataan sebesar 0,912, sehingga dapat dikatakan seluruh pernyataan kuesioner tingkat kepuasan yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$.

4.2.3 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur melalui *customer satisfaction index* (CSI) dengan menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kepuasan dari kualitas fitur GoRide. Adapun hasil perhitungan CSI keseluruhan dimensi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Nilai *Customers Satisfaction Index* (CSI) Keseluruhan

Variabel	MIS	MSS	WF	WS
P1	4.48	3.73	3.415	12.745
P2	4.44	3.74	3.384	12.662
P3	4.45	3.70	3.391	12.552
P4	4.33	3.63	3.297	11.965
P5	4.42	3.58	3.368	12.048
P6	4.43	3.49	3.376	11.798
P7	4.36	3.70	3.321	12.290
P8	4.40	3.59	3.352	12.026
I1	4.29	4.06	3.266	13.265
I2	4.37	3.57	3.329	11.873
I3	4.43	3.93	3.376	13.259
I4	4.36	3.77	3.321	12.530
I5	4.32	3.63	3.289	11.937
I6	4.29	3.51	3.266	11.447
I7	4.40	3.69	3.352	12.372
E1	4.32	3.46	3.289	11.394
E2	4.35	3.61	3.313	11.954
E3	4.41	3.51	3.360	11.777
C1	4.47	3.74	3.407	12.750
C2	4.34	3.82	3.305	12.641
C3	4.33	3.80	3.297	12.543
EF1	4.34	3.73	3.305	12.334
EF2	4.32	3.79	3.289	12.479
EF3	4.39	3.87	3.344	12.929
EF4	4.42	3.47	3.368	11.701
S1	4.37	3.57	3.329	11.873
S2	4.39	3.85	3.344	12.860
S3	4.40	3.75	3.352	12.579
S4	4.33	3.56	3.297	11.727
S5	4.33	3.61	3.297	11.897
Total	131.3196	110.4639	WT	368.2100
	CSI			73.642

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Kepuasan Pengguna} &= (\text{WT} : \text{Skala Maksimum}) \times 100\% \\
 &= (368,21 : 5) \times 100\% \\
 &= 73,64\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tabel perhitungan CSI pada tabel 12, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap fitur GoRide pada aplikasi Gojek sebesar 73,64% persen. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu dengan rentang nilai *index* 66% hingga 80,99%. Oleh karena itu tingkat pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek perlu ditingkatkan lagi. Adapun hasil perhitungan CSI pada dimensi *performance* yaitu sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Perhitungan CSI Dimensi *Performance*

Variabel	MIS	MSS	WF	WS
P1	4.48	3.73	12.693	47.371
P2	4.44	3.74	12.577	47.065
P3	4.45	3.70	12.606	46.654
P4	4.33	3.63	12.256	44.474
P5	4.42	3.58	12.518	44.782
P6	4.43	3.49	12.547	43.851
P7	4.36	3.70	12.343	45.682
P8	4.40	3.59	12.460	44.701
Total	35.33	29.16	WT	364.6
	CSI			72.92

Berdasarkan tabel 13 hasil perhitungan CSI pada dimensi *performance*, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap dimensi *performance* sebesar 72% persen. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu dengan rentang nilai *index* 66% hingga 80,99. Oleh karena itu tingkat pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek berdasarkan dimensi *performance* perlu ditingkatkan lagi. Adapun hasil perhitungan CSI pada dimensi *information* yaitu sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Perhitungan CSI Dimensi *Information*

Variabel	MIS	MSS	WF	WS
I1	4.29	4.06	14.078	57.182
I2	4.37	3.57	14.349	51.181
I3	4.43	3.93	14.552	57.156
I4	4.36	3.77	14.315	54.012
I5	4.32	3.63	14.179	51.455
I6	4.29	3.51	14.078	49.345
I7	4.40	3.69	14.450	53.331
Total	30.46	26.15	WT	373.66
	CSI			74.73

Berdasarkan tabel 14 hasil perhitungan CSI pada dimensi *information*, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap dimensi *information* sebesar 74%

persen. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu dengan rentang nilai *index* 66% hingga 80,99. Oleh karena itu tingkat pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek berdasarkan dimensi *information* perlu ditingkatkan lagi. Berikut merupakan hasil perhitungan CSI pada dimensi *economics* yaitu sebagai berikut:

Tabel 15. Hasil Perhitungan CSI Dimensi *Economics*

Variabel	MIS	MSS	WF	WS
E1	4.32	3.46	33.018	114.372
E2	4.35	3.61	33.255	119.991
E3	4.41	3.51	33.727	118.220
Total	13.08	10.58	WT	352.58
	CSI			70.52

Berdasarkan tabel 15 hasil perhitungan CSI pada dimensi *economics*, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap dimensi *economics* sebesar 70% persen. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu dengan rentang nilai *index* 66% hingga 80,99%, yang menunjukkan bahwa pengguna puas. Oleh karena itu tingkat pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek berdasarkan dimensi *economics* perlu ditingkatkan lagi. Berikut merupakan hasil perhitungan CSI pada dimensi *control & security* yaitu sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Perhitungan CSI Dimensi *Control & Security*

Variabel	MIS	MSS	WF	WS
C1	4.47	3.74	39.347	147.248
C2	4.34	3.82	38.169	145.985
C3	4.33	3.80	38.078	144.853
Total	13.14	11.37	WT	438.1
	CSI			87.6

Berdasarkan tabel 16 hasil perhitungan CSI pada dimensi *control & security*, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap dimensi *control & security* sebesar 87% persen. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebagian besar berada dalam kategori sangat puas yaitu dengan rentang nilai *index* 81% hingga 100%, yang menunjukkan bahwa pengguna sangat puas. Oleh karena itu tingkat pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek berdasarkan dimensi *control & security*

perlu dipertahankan. Berikut merupakan hasil perhitungan CSI pada dimensi *efficiency* yaitu sebagai berikut:

Tabel 17. Hasil Perhitungan CSI Dimensi *Efficiency*

Variabel	MIS	MSS	WF	WS
EF1	4.34	3.73	24.838	92.693
EF2	4.32	3.79	24.720	93.782
EF3	4.39	3.87	25.133	97.163
EF4	4.42	3.47	25.310	87.932
Total	17.47	14.87	WT	371.57
CSI				74.31

Berdasarkan tabel 17 hasil perhitungan CSI pada dimensi *efficiency*, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap dimensi *efficiency* sebesar 74% persen. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu dengan rentang nilai *index* 66% hingga 80,99%, yang menunjukkan bahwa pengguna puas. Oleh karena itu tingkat pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek berdasarkan dimensi *efficiency* perlu ditingkatkan lagi. Berikut merupakan hasil perhitungan CSI pada dimensi *service* yaitu sebagai berikut:

Tabel 18. Hasil Perhitungan CSI Dimensi *Service*

Variabel	MIS	MSS	WF	WS
S1	4.37	3.57	20.028	71.441
S2	4.39	3.85	20.123	77.379
S3	4.40	3.75	20.170	75.690
S4	4.33	3.56	19.839	70.563
S5	4.33	3.61	19.839	71.585
Total	21.82	18.33	WT	366.66
CSI				73.33

Berdasarkan tabel 18 hasil perhitungan CSI pada dimensi *service*, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap dimensi *service* sebesar 73% persen. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu dengan rentang nilai indeks 66% hingga 80,99%. Oleh karena itu tingkat pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek berdasarkan dimensi *service* perlu ditingkatkan lagi. Setelah dilakukannya perhitungan pada setiap dimensi didapatkan rekapitulasi nilai *customer satisfaction index* yaitu sebagai berikut:

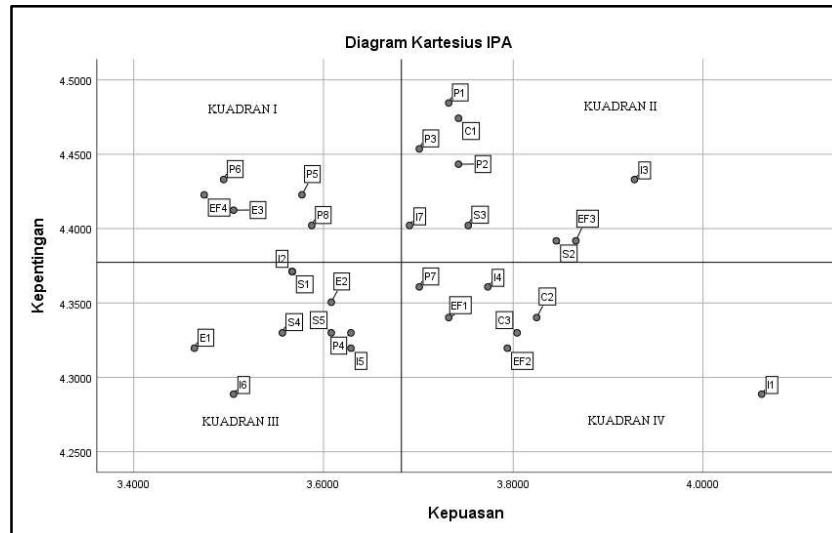
Tabel 19. Rekapitan Hasil Perhitungan CSI Setiap Dimensi

No	Dimensi	CSI%
1	<i>Performance</i>	72%
2	<i>Information</i>	74%
3	<i>Economics</i>	70%
4	<i>Control & Security</i>	87%
5	<i>Efficiency</i>	74%
6	<i>Service</i>	73%

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 19 didapatkan bahwa dimensi dengan nilai kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *control & security* sebesar 87%, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa responden menganggap pelayanan pada dimensi tersebut sudah bagus sehingga perlu dipertahankan. Dimensi dengan nilai kepuasan terkecil terdapat pada dimensi *economics* sebesar 70% dimana berdasarkan CSI menunjukkan responden puas dengan pelayanan dimensi tersebut tetapi perlu ditingkatkan lagi.

4.2.3 Perhitungan Data Menggunakan Metode IPA

Dalam metode *importance performance analysis* (IPA) dilakukan pemetaan nilai rata-rata atribut pelayanan yang dilakukan menggunakan diagram kartesius. Matriks kartesius terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), di mana x adalah nilai rata-rata dari tingkat kinerja secara keseluruhan dan y adalah nilai rata-rata dari tingkat kepentingan secara keseluruhan yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Siyanto, 2017). Hasil pemetaan diagram kartesius metode IPA pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Adapun hasil pemetaan diagram kartesius menggunakan metode IPA yaitu sebagai berikut:



Gambar 11. Diagram Kartesius IPA

Pada gambar 11 di atas dapat dilihat bahwa terdapat lima (5) atribut yang masuk ke dalam kuadran I. Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa kelima atribut tersebut dianggap penting oleh responden namun pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 tersebut selanjutnya menjadi fokus perbaikan pada metode QFD.

a. Kuadran I

Pada kuadran ini, perbaikan sangat penting dilakukan karena atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I ini adalah atribut yang dianggap sangat penting oleh pengguna, namun pelayanan yang diberikan buruk dan pengguna tidak puas karena tidak sesuai harapan. Atribut yang terdapat pada kuadran I merupakan kelemahan atau kekurangan layanan GoRide yang mana harus dilakukan perbaikan. Adapun atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I yaitu sebagai berikut:

Tabel 20. Atribut Kuadran I IPA

No	Kode Atribut	Keterangan
1	P5	Pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna
2	P6	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami <i>error</i> pada saat digunakan
3	P8	Pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan)

Tabel 20. Atribut Kuadran I IPA (Lanjutan)

No	Kode Atribut	Keterangan
4	E3	Harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding
5	EF4	Pengguna dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek

b. Kuadran II

Pada kuadran II terdapat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden dan pelayanan yang diberikan dianggap paling sesuai dan ideal, sehingga responden merasa puas dan perusahaan harus mempertahankannya. Berikut merupakan atribut yang berada pada kuadran II berdasarkan perhitungan IPA:

Tabel 21. Atribut Kuadran II IPA

No	Kode Atribut	Keterangan
1	P1	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek mudah di akses oleh pengguna
2	P2	Menu navigasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah digunakan dan interaktif
3	P3	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat merespon suatu perintah atau pembatalan dengan cepat
5	I3	Pengemudi datang tepat waktu sesuai estimasi aplikasi Gojek
6	I7	Pengemudi dapat dengan mudah untuk dihubungi
7	C1	Pengemudi selalu mematuhi peraturan lalu lintas
8	EF3	Aplikasi Gojek menyediakan metode pembayaran transaksi yang bervariasi (<i>cash</i> dan <i>e-wallet</i>)
9	S2	Pengemudi mengantarkan pengguna sampai tujuan dengan selamat
10	S3	Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna

c. Kuadran III

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dianggap responden tidak penting dan kinerja layanannya tidak luar biasa atau memuaskan. Sehingga untuk meningkatkan kinerja dari atribut tersebut dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh yang dirasakan oleh responden sangat kecil. Adapun atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran III ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 22. Atribut Kuadran III IPA

No	Kode Atribut	Keterangan
1	P4	Aplikasi memiliki kualitas <i>loading</i> yang cepat
2	I2	Pengemudi yang datang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek
3	I5	Menu dan informasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah untuk dipelajari dan dipahami

Tabel 22. Atribut Kuadran III IPA (Lanjutan)

No	Kode Atribut	Keterangan
4	I6	Terdapat pemberitahuan yang jelas apabila pengemudi terlambat datang
5	E1	Harga jasa yang ditawarkan sebanding dengan pelayanan yang diberikan
6	E2	Harga jasa yang dikenakan pengemudi sesuai dengan aplikasi
8	S1	Pengemudi menggunakan kendaraan yang sesuai dengan standar pelayanan (terdapat kaca spion, lampu utama kendaraan menyala, knalpot standar, pijakan kaki penumpang)
9	S4	Pengemudi responsif terhadap permintaan pengguna
10	S5	Pengemudi mampu melayani pengguna dengan baik

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV ini terdapat atribut yang dianggap kurang penting oleh responden, namun responden merasa puas karena pelayanan yang diberikan sangat baik untuk atribut-atribut ini. Sehingga kuadran ini dianggap berlebihan. Adapun atribut yang terdapat pada kuadran IV ini adalah sebagai berikut:

Tabel 23. Atribut Kuadran IV IPA

No	Kode Atribut	Keterangan
1	P7	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu relatif singkat tanpa hambatan
2	I1	Informasi yang ditampilkan pada fitur GoRide di aplikasi Gojek jelas dan lengkap (seperti nama pengemudi dan plat kendaraan)
3	I4	Lokasi GPS yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek tepat dan akurat
4	C2	Pengemudi bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang
5	C3	Kecepatan kendaraan sesuai dengan yang dianjurkan perusahaan (paling tinggi 100 km/jam untuk jalan bebas hambatan, paling tinggi 80 km/jam untuk jalan antar kota, paling tinggi 50 km/jam untuk kawasan pemukiman)
6	EF1	Aplikasi Gojek meringankan pengguna dari segi biaya, waktu dan tenaga
7	EF2	Pengemudi mengantarkan pengguna ke lokasi melalui rute terbaik

4.2.4 Hasil Pengolahan Data *Quality Function Deployment* (QFD)

Setelah membuat diagram kartesius menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), tahap selanjutnya adalah menerjemahkan atribut kebutuhan responden (*customer requirement*) dengan menggunakan metode QFD. Tahap pengolahan data QFD merupakan penentuan *technical response*, *technical*

correlation, penentuan hubungan antara kebutuhan responden dan *technical response*, perhitungan *planning matrix*, dan pembuatan HoQ.

4.2.4.1 Penentuan Persyaratan Teknik (*Technical Response*)

Technical response merupakan suatu langkah untuk menerjemahkan kebutuhan dan keinginan dari responden menjadi sebuah cara atau teknik yang akan dikembangkan untuk mencapai tujuan tertentu oleh pihak perusahaan. Adapun *technical responses* pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 24. *Technical response*

Kode Atribut	Customer Requirement (Atribut)	Technical Response	Keterangan
P5	Pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna	Pemberian <i>training</i> secara <i>online</i> kepada pengemudi secara rutin (3 bulan sekali)	Mengadakan pelatihan dan edukasi bagi pengemudi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam melayani pengguna, dengan memberikan materi pelatihan yang mudah diakses seperti manual SOP dan video tutorial. Sehingga, setiap pengemudi PT Gojek mampu memahami cara melayani dan menghadapi pengguna dengan baik, memberikan layanan yang cepat dan efisien.
		Menerapkan standar operasional prosedur (SOP)	Sebelum menerima pesanan pengemudi memastikan kendaraan dalam kondisi baik, menggunakan atribut lengkap, memeriksa detail pesanan, seperti lokasi penjemputan tujuan, dan catatan lainnya dari pengguna. Sehingga, setiap pengemudi dapat menyediakan layanan yang cepat, tepat, andal, dan tidak sembarangan dalam melayani pengguna.
		Standarisasi waktu pelayanan.	Setiap ada pesanan, pengemudi langsung konfirmasi titik jemput kepada pengguna, dan selalu mengabari pengguna jika ada sesuatu selama perjalanan menjemput, sehingga setiap pengemudi PT Gojek dapat bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan

Tabel 24 *Technical response* (Lanjutan)

Kode Atribut	Customer Requirement (Atribut)	Technical Response	Keterangan
		Memberikan penghargaan kepada pengemudi dengan kinerja terbaik	Memberikan penghargaan yang menarik bagi pengemudi yang menyelesaikan orderan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja pengemudi, sehingga mereka terdorong untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, tindakan ini juga dapat memotivasi pengemudi lain untuk bekerja lebih baik agar bisa mendapatkan penghargaan serupa.
P6	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami <i>error</i> pada saat digunakan	Perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi dengan meningkatkan infrastruktur server	Memperbaiki kesalahan atau masalah yang menyebabkan aplikasi tidak berfungsi dengan meningkatkan kapasitas server, mengoptimalkan performa <i>database</i> sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.
		Pemberian <i>training</i> secara <i>online</i> kepada pengemudi secara rutin	Mengadakan pelatihan dan edukasi bagi pengemudi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam melayani pengguna, dengan memberikan materi pelatihan yang mudah diakses seperti manual SOP dan video tutorial. Sehingga setiap pengemudi PT Gojek memiliki pemahaman dan kesadaran akan pentingnya atribut kendaraan yang lengkap.
P8	Pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan)	Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pengguna	Sebelum menerima pesanan memastikan kendaraan dalam kondisi baik, menggunakan atribut lengkap, serta menyediakan atribut untuk pengguna. Sehingga setiap pengemudi dapat menyediakan layanan yang tepat, andal, dan tidak sembarangan dalam melayani pengguna.
		Memberikan penghargaan kepada pengemudi dengan kinerja terbaik	Memberikan penghargaan bagi pengemudi yang memiliki performa yang baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja pengemudi, sehingga mereka terdorong untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja mereka.

Tabel 24 *Technical response* (Lanjutan)

Kode Atribut	Customer Requirement (Atribut)	Technical Response	Keterangan
E3	Harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding	Memberikan diskon dan <i>cashback</i> untuk waktu tertentu	Memberikan potongan harga pada hari tertentu atau tanggal khusus, hal ini bertujuan agar meningkatkan loyalitas pengguna dan dapat mendorong pengguna yang sudah ada untuk melakukan pembelian lebih sering serta dapat menarik pengguna baru.
EF4	Pengguna dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek	Penambahan <i>customer service</i>	Meningkatkan jumlah agen <i>customer service</i> untuk mengurangi waktu tunggu bagi pengguna. Sehingga perusahaan dapat menyediakan layanan yang cepat, responsif, dan tanggap dalam menangani keluhan atau komplain pengguna, menjawab pertanyaan, serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi.
		Pemberian <i>training</i> secara <i>online</i> kepada karyawan secara rutin (3 bulan sekali)	Memberikan pelatihan yang berkelanjutan kepada agen <i>customer service</i> tentang produk, layanan, dan kebijakan Gojek, serta teknik komunikasi dan penyelesaian masalah yang efektif.
		Standarisasi waktu pelayanan.	Menentukan target waktu penyelesaian untuk berbagai jenis kendala yang mungkin dialami pengguna, seperti pembatalan order, pengaduan pengemudi, dan masalah teknis aplikasi. Hal ini ditujukan agar keluhan atau permasalahan yang dialami oleh pengguna dapat direspon dengan cepat oleh <i>customer service</i> . Dengan demikian, diharapkan setiap karyawan PT Gojek dapat bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.
		Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pengguna	Penerapan SOP terkait bagaimana melayani keluhan pengguna dari penerimaan keluhan sampai penindaklanjutan dengan memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan solutif, sehingga setiap karyawan dapat menyediakan layanan yang tepat dan tidak sembarangan dalam melayani pengguna.

Tabel 24 *Technical response* (Lanjutan)

Kode Atribut	Customer Requirement (Atribut)	Technical Response	Keterangan
		Memberikan penghargaan kepada karyawan dengan kinerja terbaik	Memberikan penghargaan kepada agen <i>customer service</i> yang konsisten mencapai target waktu penyelesaian. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan, sehingga mereka terdorong untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, tindakan ini juga dapat memotivasi karyawan lain untuk bekerja lebih baik agar bisa mendapatkan penghargaan serupa.

Tabel 24 di atas menunjukkan respon teknis yang diperoleh dari diskusi dengan PT Gojek dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa respon teknis yang harus diperbaiki oleh PT Gojek untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna.

4.2.4.2 Penentuan *Technical Correlations* (Korelasi Teknis)

Tahap berikutnya adalah mencari hubungan antara respons teknis. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah ada keterkaitan antara berbagai respons teknis atau tidak. Contoh hubungan positif adalah ketika penerapan respon teknis 1 dapat meningkatkan performa respon teknis 2, dan sebaliknya. Korelasi teknis dapat dilihat pada gambar berikut:

Perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi dengan meningkatkan infrastruktur server								
Pemberian <i>training</i> secara online kepada pengemudi dan karyawan secara rutin (3 bulan sekali)								
Standarisasi waktu pelayanan	⊙							
Memberikan penghargaan kepada pengemudi dan karyawan dengan kinerja terbaik	⊙	⊙						
Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan	⊙							
Memberikan diskon dan <i>cashback</i> untuk waktu tertentu								
Penambahan <i>customer service</i>								

Gambar 12. *Technical Correlations*

Berdasarkan gambar 12 diatas, dapat diperoleh hubungan antara berbagai respons teknis. Respon teknis yang memiliki hubungan positif akan saling mendukung jika diterapkan bersama. Sebagai contoh, pemberian *training* secara *online* kepada karyawan memiliki hubungan positif dengan standarisasi waktu pelayanan. Hubungan ini dianggap kuat karena pemberian *training* kepada karyawan dan pengemudi akan memberikan pemahaman yang baik kepada karyawan dan pengemudi sehingga standarisasi waktu pelayanan dapat diterapkan dengan baik.

4.2.4.3 Penentuan Matrik Hubungan (*Relationship*)

Matrik hubungan merupakan tahap menentukan keterkaitan antara kebutuhan pengguna dengan respon teknis. Hal ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana respon teknis dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Penentuan hubungan ini dilakukan melalui sesi *brainstorming* dengan pihak PT Gojek. Adapun hasil penentuan matrik hubungan yaitu sebagai berikut:

<div style="text-align: center;"><i>Voice Of Customer</i></div> <div style="text-align: center;"><i>Technical Response</i></div>	Perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi	Pemberian <i>training</i> secara <i>online</i> kepada pengemudi dan karyawan secara rutin (3 bulan sekali)	Standarisasi waktu pelayanan	Memberikan penghargaan kepada pengemudi dan karyawan dengan kinerja terbaik	Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan	Memberikan diskon dan <i>cashback</i> untuk waktu tertentu	Penambahan <i>customer service</i>
Customers Requirement (Atribut)							
Fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami <i>error</i> pada saat digunakan	⊙						
Pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pelanggan	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙		
Pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan)	⊙			⊙	⊙		
Harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding						⊙	
Pelanggan dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙		⊙

Gambar 13. Relationships customer requirement dengan Technical Response

Gambar 13 menunjukkan hubungan antara kebutuhan pengguna dengan respon teknis. Contoh hubungan kuat salah satunya di mana fitur GoRide pada

aplikasi Gojek jarang mengalami *error* pada saat digunakan, berhubungan kuat dengan respon teknis perusahaan yaitu perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi.

4.2.4.4 Perhitungan *Planning Matrix*

Perhitungan *planning matrix* didapat dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada 97 responden. *Importance to customer* adalah rata-rata nilai kepentingan yang diberikan dalam kuesioner. *Customer satisfaction performance* didapat dari rata-rata nilai kepuasan dalam kuesioner. Nilai *sales point* bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dalam menjual jasa perusahaan berdasarkan kebutuhan responden yang terpenuhi. Penilaian *sales point* memiliki nilai tetap yaitu angka 1 menunjukkan tidak ada pengaruh, angka 1.2 menunjukkan adanya pengaruh, dan angka 1.5 menunjukkan pengaruh kuat. *Improvement ratio* diperoleh dari perbandingan antara *target value* dengan *customer satisfaction performance*.

Tabel 25. Hasil Perhitungan *Planning Matrix*

No	Atribut	<i>Importance to Customer</i>	<i>Customer Satisfaction Performance</i>	<i>Sales Point</i>	<i>Target Value</i>	IR	AW	AWP	Priority
1	P5	4.42	3.58	1.5	4.42	1.236	8.20	19.87	3
2	P6	4.43	3.49	1.5	4.43	1.268	8.43	20.43	2
3	P8	4.40	3.59	1.5	4.40	1.227	8.10	19.63	4
4	E2	4.35	3.51	1.5	4.35	1.241	8.10	19.62	5
5	EF4	4.42	3.47	1.5	4.42	1.273	8.45	20.46	1
Total							41,3	100	

Contoh perhitungan:

$$\begin{aligned}
 \text{Importance Ratio Atribut P5} &= \frac{\text{Importance to Customer}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} \\
 &= \frac{4,42}{3,58} \\
 &= 1,236
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Absolute Weight Atribut P5} &= \text{Importance to Customer} \times \text{IR} \times \text{SP} \\
 &= 4,42 \times 1,236 \times 1,5 \\
 &= 8,20
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Absolute Weight Percent Atribut P5} &= \frac{\text{Absolute Weight}}{\sum \text{Absolute Weight}} \times 100 \\
 &= \frac{8,20}{41,5} \\
 &= 19,76\%
 \end{aligned}$$

Tabel 23 di atas menunjukkan nilai *importance ratio*, *absolute weight*, dan *percent absolute weight*. Kemudian atribut yang menjadi prioritas diurutkan berdasarkan nilai *absolute weight percent* yang paling tinggi.

4.2.4.5 Perhitungan *Technical Matrix*

Setelah menghitung *planning matrix* langkah selanjutnya adalah menghitung *technical matrix* yang dimana terdiri dari *relative weight* dan *relative weight percent*. Berikut merupakan hasil perhitungan *technical matrix* yaitu sebagai berikut:

Tabel 26. Hasil Perhitungan *Technical Matrix*

No	<i>Technical Response</i>	<i>Relative Weight</i>	<i>Relative Weight Percent</i>	<i>Priority</i>
1	Perbaikan dan pembaruan aplikasi	178,80	7.04	6
2	Pemberian <i>training</i> secara <i>online</i> kepada karyawan dan pengemudi secara rutin	544,62	21.43	1
3	Standarisasi waktu pelayanan	367,99	14.48	4
4	Memberikan penghargaan kepada karyawan dengan kinerja terbaik	544,62	21.43	3
5	Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan	544.62	21.43	2
6	Memberikan diskon dan <i>cashback</i> untuk waktu tertentu	176,58	6.95	7
7	Penambahan <i>customer service</i>	184,11	7.24	5
Total		2541,33	100	

Contoh Perhitungan:

$$\begin{aligned}
 \text{Relative Weight} &= \sum \text{AWP} \times \text{Skor Relationship} \\
 &= (20,32 \times 9) + (19,76 \times 0) + (19,52) + (20,07 \times 0) + (20,34 \times 0) \\
 &= 178,80
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Relative Weight Percent} &= \frac{\text{Relative Weight}}{\sum \text{Relative Weight}} \times 100\% \\
 &= \frac{178,80}{2541,33} \times 100\% \\
 &= 7,04\%
 \end{aligned}$$

Pada perhitungan di atas didapatkan nilai *relative weight* dan *relative weight percent*. Respon teknis yang menjadi prioritas perbaikan diurutkan berdasarkan nilai *relative weight percent* yang tertinggi.

4.2.4.6 Penentuan *Benchmarking Matrix*

Matrix benchmarking digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan Gojek dalam memenuhi kebutuhan pengguna. *Benchmarking* pada penelitian ini membandingkan layanan Gojek dengan layanan Grab dan Maxim karena ketiganya memiliki jangkauan pasar yang luas dan basis pengguna yang besar. Untuk mendapatkan informasi *benchmarking* ini dilakukan wawancara kepada pengguna jasa transportasi *online* yang menggunakan ketiga aplikasi tersebut dengan membandingkan kinerja setiap layanan yang dirasakan oleh pengguna. Adapun *benchmarking* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Technical Response Voice Of Customer </div>	Posisi Perusahaan yang dikembangkan dan perusahaan pesaing				
	Worst				Better
Customers Requirement (Atribut)		3	4	5	
Fitur Go-ride pada aplikasi Gojek jarang mengalami <i>error</i> pada saat digunakan		□	▲	●	
Pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pelanggan		▲	●	□	
Pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan)		□	▲	●	
Harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding		▲	●	□	
Pelanggan dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek		□	▲	●	

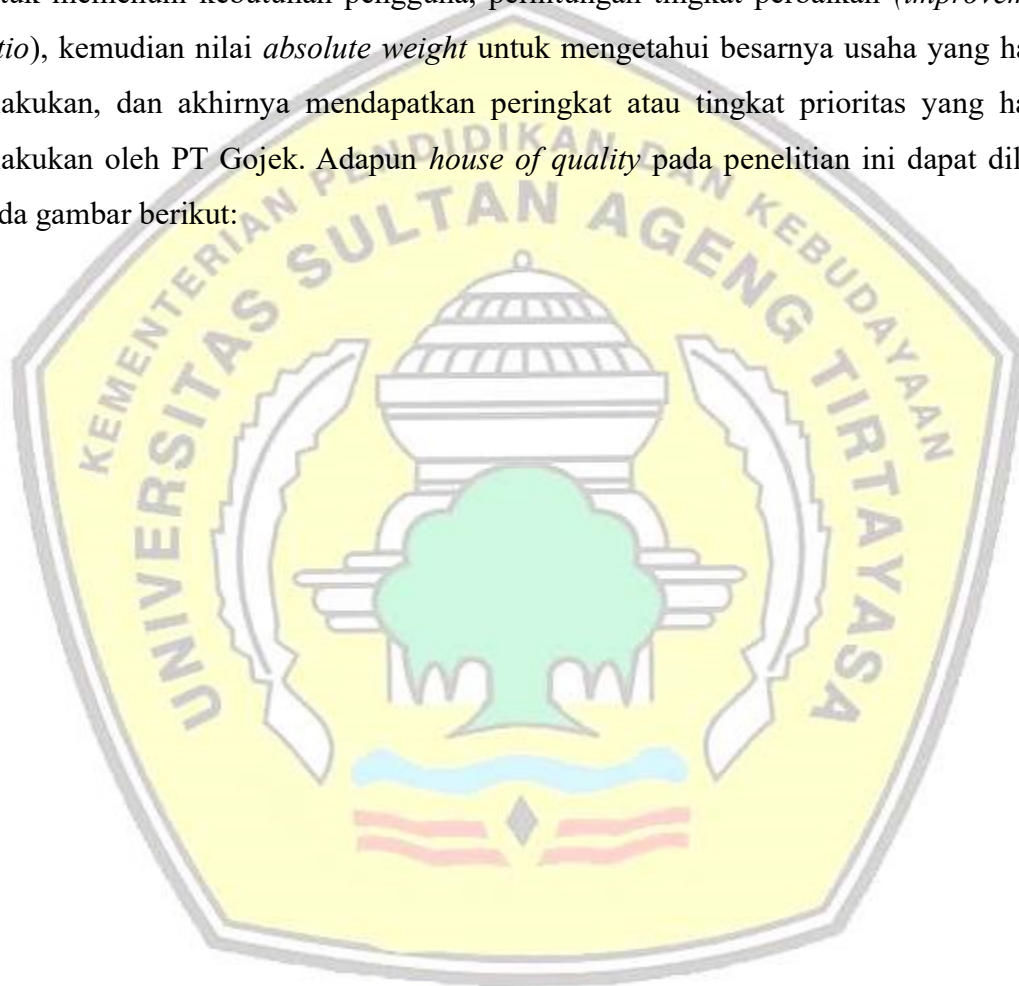
Keterangan :
 ▲ Gojek
 ● Grab
 □ Maxim

Gambar 14. Benchmark Matrix

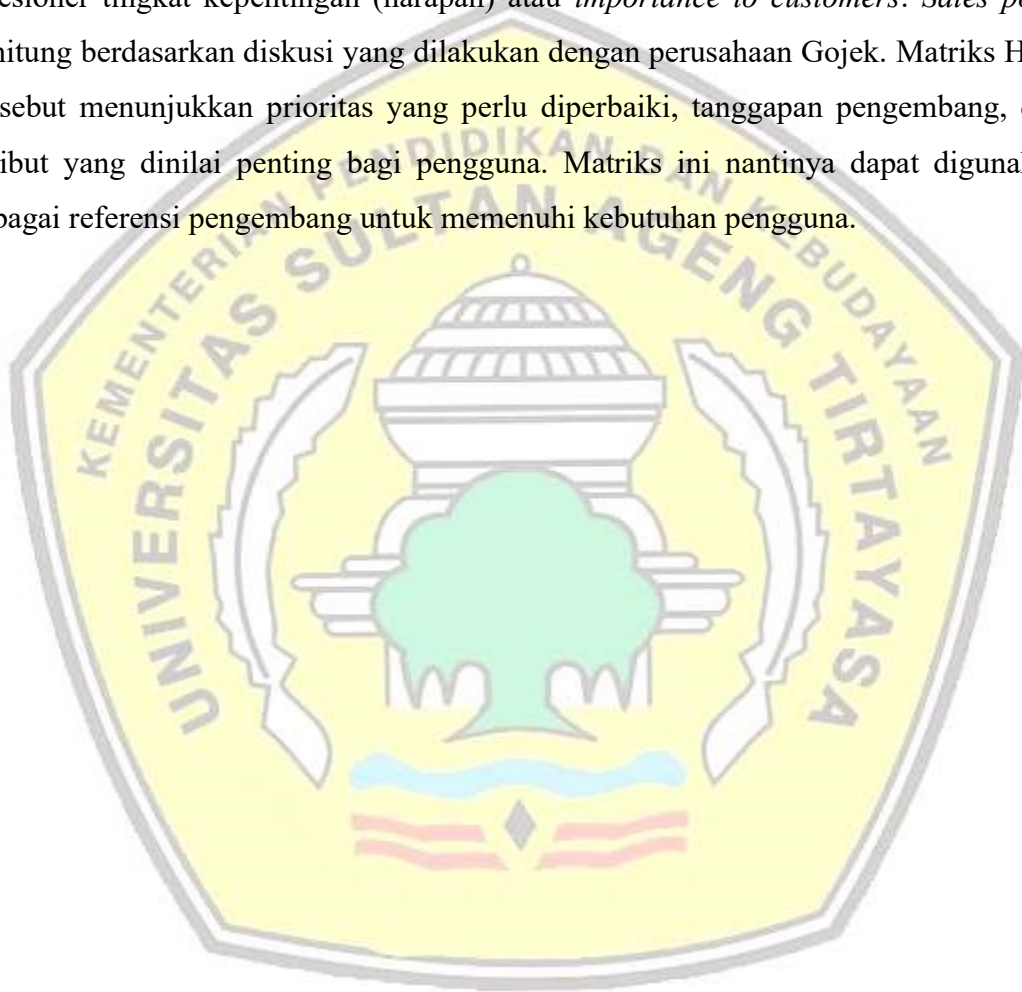
Berdasarkan gambar 14 simbol warna hijau ditujukan untuk perusahaan Gojek, simbol warna merah untuk perusahaan Grab dan simbol warna kuning untuk perusahaan Maxim. Sehingga dapat dilihat posisi Gojek pada beberapa atribut menjadi unggulan dan ada beberapa atribut yang kalah dengan perusahaan pesaing.

4.2.4.7 House Of Quality

Proses pada *quality function deployment* (QFD) melibatkan penyusunan satu atau lebih matriks yang disebut dengan *house of quality* (HoQ). Matriks ini merinci kebutuhan dan harapan pengguna serta bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut. Dalam penelitian ini, HoQ dibentuk dari atribut kebutuhan pengguna, respon teknis untuk memenuhi kebutuhan pengguna, perhitungan tingkat perbaikan (*improvement ratio*), kemudian nilai *absolute weight* untuk mengetahui besarnya usaha yang harus dilakukan, dan akhirnya mendapatkan peringkat atau tingkat prioritas yang harus dilakukan oleh PT Gojek. Adapun *house of quality* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 15 menunjukkan *house of quality* yang merupakan gabungan dari beberapa tahapan matriks QFD yaitu *customer needs*, *technical response*, *planning matrix*, *sales point*, *relationship*, *technical correlation*, *absolute weight* dan *absolute weight percent*. Kebutuhan pengguna atau *customer needs* diperoleh dari atribut yang berada di kuadran satu IPA. Matriks perencanaan atau *planning matrix* diperoleh dari kuesioner tingkat kepentingan (harapan) atau *importance to customers*. *Sales point* dihitung berdasarkan diskusi yang dilakukan dengan perusahaan Gojek. Matriks HoQ tersebut menunjukkan prioritas yang perlu diperbaiki, tanggapan pengembang, dan atribut yang dinilai penting bagi pengguna. Matriks ini nantinya dapat digunakan sebagai referensi pengembang untuk memenuhi kebutuhan pengguna.



BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan

Faktor kepuasan pelanggan adalah elemen-elemen yang mempengaruhi seberapa puas atau senangnya pelanggan dengan produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Handayati, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja aktual dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Semakin besar kinerja produk melebihi harapan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan (Ruslim & Rahardjo, 2016). Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan berfokus pada variabel kualitas pelayanan *Pieces framework*. *Pieces* adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengklasifikasikan permasalahan berdasarkan kriteria kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economic*), kontrol (*control*), efisiensi (*efficiency*), dan layanan (*service*) (Wulandari et al., 2020). Penggunaan metode ini didasarkan pada kenyataan bahwa *Pieces framework* mencakup 6 aspek penting dalam proses evaluasi.

Analisis *performance* atau kinerja adalah kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan dengan cepat sehingga sasaran atau tujuan segera tercapai (Septiani et al., 2023). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana performa atau kinerja dari sistem (Hadisaputro et al., 2019). Pada penelitian ini dimensi *performance* terdiri dari 4 sub dimensi kepuasan dengan 8 atribut. Sub dimensi kepuasan pertama yaitu kemudahan dengan 2 atribut yaitu fitur GoRide pada aplikasi Gojek mudah di akses oleh pengguna (P1) dan menu navigasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah digunakan dan interaktif (P2). Sub dimensi kepuasan kedua yaitu

respon time yang terdiri dari 3 atribut yaitu fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat merespon suatu perintah atau pembatalan dengan cepat (P3), aplikasi memiliki kualitas *loading* yang cepat (P4), dan pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pelanggan (P5). Sub dimensi kepuasan ketiga yaitu keandalan yang terdiri dari 2 atribut yaitu fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami *error* pada saat digunakan (P6) dan fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu relatif singkat tanpa hambatan (P7). Sub dimensi kepuasan keempat yaitu kelengkapan yang terdiri dari 1 atribut yaitu pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan) (P8).

Analisis informasi digunakan untuk menilai seberapa banyak dan jelas informasi yang diperoleh. (Ardianto, 2023). Pada penelitian ini dimensi *Information* terdiri dari 4 sub dimensi kepuasan dengan 7 atribut. Sub dimensi kepuasan pertama yaitu relevansi Informasi dengan 3 atribut yaitu informasi yang ditampilkan pada fitur GoRide di aplikasi Gojek jelas dan lengkap (seperti nama pengemudi dan plat kendaraan) (I1), pengemudi yang datang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek (I2), dan pengemudi datang tepat waktu sesuai estimasi aplikasi Gojek (I3). Sub dimensi kepuasan kedua yaitu akurasi dengan 1 atribut yaitu lokasi GPS yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek tepat dan akurat (I4). Sub dimensi kepuasan ketiga yaitu penyajian informasi dengan 2 atribut yaitu menu dan informasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah untuk dipelajari dan dipahami (I5) dan terdapat pemberitahuan yang jelas apabila pengemudi terlambat datang (I6). Sub dimensi kepuasan keempat yaitu fleksibilitas dengan 1 atribut yaitu pengemudi dapat dengan mudah untuk dihubungi (I7).

Analisis *economics* digunakan untuk menilai apakah kualitas layanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan (Hadisaputro et al., 2019). Pada penelitian ini dimensi *economics* terdiri dari 2 sub dimensi kepuasan dengan 3 atribut. Sub dimensi kepuasan pertama yaitu relevansi harga dengan 2 atribut yaitu harga jasa yang ditawarkan sebanding dengan pelayanan yang diberikan (E1) dan harga jasa yang dikenakan pengemudi sesuai dengan aplikasi (E2). Sub dimensi kepuasan kedua

yaitu kompetitifitas harga dengan 1 atribut yaitu harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding (E3).

Analisis *control & security* digunakan untuk menilai tingkat kesulitan dalam penggunaan aplikasi dan keamanan yang ada dalam sistem (Hadisaputro et al., 2019). Pada penelitian ini dimensi *control & security* terdiri dari 1 sub dimensi kepuasan yaitu keamanan dengan 3 atribut yaitu pengemudi selalu mematuhi peraturan lalu lintas (C1), pengemudi bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang (C2), dan kecepatan kendaraan sesuai dengan yang dianjurkan perusahaan (paling tinggi 100 km/jam untuk jalan bebas hambatan, paling tinggi 80 km/jam untuk jalan antar kota, paling tinggi 50 km/jam untuk kawasan pemukiman) (C3).

Analisis *efficiency* dilakukan untuk mengevaluasi apakah suatu variabel efisien atau tidak, dengan tujuan untuk melihat apakah input yang minimal dapat menghasilkan output yang memuaskan (Hadisaputro et al., 2019). Pada penelitian ini dimensi *efficiency* terdiri dari 2 sub dimensi kepuasan dengan 4 atribut. Sub dimensi kepuasan pertama yaitu efektivitas yang terdiri dari 2 atribut yaitu aplikasi Gojek meringankan pelanggan dari segi biaya, waktu dan tenaga (EF1) dan pengemudi mengantarkan pelanggan ke lokasi melalui rute terbaik (EF2). Sub dimensi kepuasan kedua yaitu kemudahan yang terdiri dari 2 atribut yaitu aplikasi Gojek menyediakan metode pembayaran transaksi yang bervariasi (*cash* dan *e-wallet*) (EF3) dan pelanggan dapat dengan mudah menghubungi *customer service* apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek (EF4).

Analisis *service* digunakan untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan dilakukan serta mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan pelayanan tersebut (Hadisaputro et al., 2019). Pada penelitian ini dimensi *service* terdiri dari 1 sub dimensi kepuasan yaitu *assurance* dengan 5 atribut antara lain pengemudi menggunakan kendaraan yang sesuai dengan standar pelayanan (terdapat kaca spion, lampu utama kendaraan menyala, knalpot standar, pijakan kaki penumpang) (S1), pengemudi mengantarkan pelanggan sampai tujuan dengan selamat

(S2), pengemudi mengutamakan keselamatan pelanggan (S3), pengemudi responsif terhadap permintaan pelanggan (S4), dan pengemudi mampu melayani pelanggan dengan baik (S5).

5.2 Analisis Hasil Pengolahan *Customer satisfaction index* (CSI)

Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) yang merupakan cara atau teknik untuk menilai sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari sebuah perusahaan (Widodo & Sutopo, 2018). CSI dinilai sebagai metode yang bagus dalam mengidentifikasi atribut yang memerlukan perbaikan atau peningkatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh serta mampu mengevaluasi dan menganalisis tingkat kepuasan dengan memperhatikan harapan pelanggan serta membandingkan kinerja dengan harapan yang dimiliki (Amri et al, 2020). Input yang digunakan yaitu kuesioner *Pieces framework* yang terdiri dari 6 dimensi dengan 30 pernyataan atribut kepuasan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode CSI yang dilakukan terhadap fitur GoRide pada aplikasi Gojek dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden didapatkan nilai kepuasan keseluruhan yaitu 73% yang berada dalam rentang nilai 66%-80,99%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas (Widodo & Sutopo, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul (2022) mengenai kualitas pelayanan Maxim terhadap kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelanggan Maxim sebesar 74,19%, yang berada dalam kategori puas (rentang 66%-80,99%). Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Haryanto (2023) mengenai tingkat kepuasan pelanggan Grab yang menunjukkan nilai CSI pada aplikasi Grab sebesar 73%. Berdasarkan perbandingan ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Gojek harus terus meningkatkan pelayanan dan sarana untuk menunjang kepuasan pelanggan. Meskipun hasil *customer satisfaction index* (CSI) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek

dikategorikan memuaskan, namun masih ada beberapa atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan di setiap dimensinya.

Berdasarkan dimensi *performance*, diperoleh nilai kepuasannya sebesar 72%, dimana atribut yang paling mendukung kepuasan dimensi ini adalah atribut yang memiliki nilai bobot kepuasan tertinggi yaitu fitur GoRide pada aplikasi Gojek mudah di akses oleh pengguna (P1). Berdasarkan demografi responden, mayoritas pengguna berada dalam rentang usia 17-25 tahun, yang umumnya sudah terbiasa dengan teknologi dan internet, sehingga lebih cepat beradaptasi dengan aplikasi baru seperti Gojek. Pada dimensi *information* diperoleh nilai CSI sebesar 74%. Atribut yang paling mendukung kepuasan dimensi ini adalah informasi yang ditampilkan pada fitur GoRide di aplikasi Gojek jelas dan lengkap (seperti nama pengemudi dan plat kendaraan) (I1), jika dilihat berdasarkan demografis responden, pengguna paling banyak adalah perempuan dimana informasi yang lengkap meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan GoRide. Pengguna perempuan dapat melihat identitas pengemudi dan kendaraannya, sehingga merasa lebih tenang dan percaya diri saat menggunakan layanan GoRide. Berdasarkan dimensi *economics* diperoleh nilai CSI sebesar 70%. Atribut yang paling mendukung kepuasan dimensi ini adalah harga jasa yang dikenakan pengemudi sesuai dengan aplikasi (E2). Atribut ini sangat penting bagi pengguna, terutama mengingat mayoritas pengguna GoRide berusia 17-25 tahun umumnya belum pada usia berpenghasilan, harga jasa GoRide yang transparan dan sesuai dengan aplikasi membantu mereka dalam mengelola keuangan dan memilih layanan yang sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Pada dimensi *control & security* diperoleh nilai CSI sebesar 87%. Atribut yang paling mendukung kepuasan dimensi ini adalah pengemudi selalu mematuhi peraturan lalu lintas (C1). Hal ini dapat meminimalisir risiko kecelakaan dan memberikan rasa tenang bagi pengguna. Pada dimensi *efficiency* diperoleh nilai CSI sebesar 74%. Atribut yang paling mendukung kepuasan dimensi ini aplikasi Gojek menyediakan metode pembayaran transaksi yang bervariasi (*cash* dan *e-wallet*) (EF3). Atribut ini sudah dirasakan puas oleh pengguna karena mempermudah dalam proses pembayaran. Pada

dimensi *service* diperoleh nilai CSI sebesar 73%. Atribut yang paling mendukung kepuasan dimensi ini adalah pengemudi mengantarkan pelanggan sampai tujuan dengan selamat (S2). Hal ini memberikan rasa aman bagi pengguna karena mereka yakin bahwa pengemudi GoRide adalah orang yang terpercaya dan berpengalaman.

5.3 Analisis Atribut Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA

Importance performance analysis (IPA) adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk menentukan komponen kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kepuasan penggunanya (Umam *et al.*, 2018). Matriks IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang diterjemahkan melalui kuadran analisis (Wibisono, 2019). Penelitian ini menggunakan metode IPA untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Gojek. Berdasarkan hasil pengolahan data IPA didapatkan 5 atribut yang berada pada kuadran I, 10 atribut berada pada kuadran II, 10 atribut berada pada kuadran III, dan 7 atribut berada pada kuadran IV.

5.3.1 Kuadran I

Kuadran I sebagai prioritas utama menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pengguna, namun harapannya tidak terpenuhi, sehingga menyebabkan ketidakpuasan (Fatmala & Rachmadi, 2018). Atribut yang masuk ke dalam kuadran I yaitu pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna (P5), fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami *error* pada saat digunakan (P6), pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan) (P8), harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding (E3), dan pengguna dapat dengan mudah menghubungi *customer service* apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek (EF4).

5.3.2 Kuadran II

Pada kuadran II terdapat atribut dengan nilai kepentingan tinggi dan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan (Fatmala & Rachmadi, 2018). Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran II yaitu fitur GoRide pada aplikasi Gojek mudah di akses oleh pengguna (P1), menu navigasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah digunakan dan interaktif (P2), fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat merespon suatu perintah atau pembatalan dengan cepat (P3), pengemudi datang tepat waktu sesuai estimasi aplikasi Gojek (I3), pengemudi dapat dengan mudah untuk dihubungi (I7), pengemudi selalu mematuhi peraturan lalu lintas (C1), aplikasi Gojek menyediakan metode pembayaran transaksi yang bervariasi (*cash* dan *e-wallet*) (EF3), pengemudi mengantarkan pengguna sampai tujuan dengan selamat (S2), dan pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna (S3).

5.3.3 Kuadran III

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dianggap responden tidak penting dan kinerja layanannya tidak luar biasa atau memuaskan (Fatmala & Rachmadi, 2018). Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran III yaitu aplikasi memiliki kualitas *loading* yang cepat (P4), pengemudi yang datang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek (I2), menu dan informasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah untuk dipelajari dan dipahami (I5), terdapat pemberitahuan yang jelas apabila pengemudi terlambat datang (I6), harga jasa yang ditawarkan sebanding dengan pelayanan yang diberikan (E1), harga jasa yang dikenakan pengemudi sesuai dengan aplikasi (E2), pengemudi menggunakan kendaraan yang sesuai dengan standar pelayanan (terdapat kaca spion, lampu utama kendaraan menyala, knalpot standar, pijakan kaki penumpang) (S1), pengemudi responsif terhadap permintaan pengguna (S4), dan pengemudi mampu melayani pengguna dengan baik (S5).

5.3.4 Kuadran IV

Pada kuadran IV ini terdapat atribut yang dianggap kurang penting oleh responden, namun responden merasa puas karena pelayanan yang diberikan sangat baik untuk atribut-atribut ini (Fatmala & Rachmadi, 2018). Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu relatif singkat tanpa hambatan (P7), informasi yang ditampilkan pada fitur GoRide di aplikasi Gojek jelas dan lengkap (seperti nama pengemudi dan plat kendaraan) (I1), lokasi GPS yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek tepat dan akurat (I4), pengemudi bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang (C2), kecepatan kendaraan sesuai dengan yang dianjurkan perusahaan (paling tinggi 100 km/jam untuk jalan bebas hambatan, paling tinggi 80 km/jam untuk jalan antar kota, paling tinggi 50 km/jam untuk kawasan pemukiman) (C3), aplikasi Gojek meringankan pengguna dari segi biaya, waktu dan tenaga (EF1), dan pengemudi mengantarkan pengguna ke lokasi melalui rute terbaik (EF2).

Berdasarkan hasil diagram kartesius IPA pada Gambar 11, atribut prioritas yang perlu diperbaiki oleh PT Gojek antara lain pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna (P5), fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami *error* pada saat digunakan (P6), pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan) (P8), harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding (E3), pengguna dapat dengan mudah menghubungi *customer service* apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek (EF4). Atribut-atribut tersebut memiliki nilai di bawah rata-rata persepsi dan di atas rata-rata harapan, yang menunjukkan bahwa pelanggan memiliki harapan tinggi terhadap atribut tersebut, namun kenyataannya atribut tersebut belum mampu memenuhi harapan pelanggan.

5.4 Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan Respon Teknis Pelayanan Fitur GoRide pada Aplikasi Gojek

Berdasarkan prioritas atribut yang diidentifikasi menggunakan metode IPA, kemudian disusun prioritas usulan respon teknis untuk pelayanan aplikasi Gojek. Respons teknis ini merupakan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Gojek dan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Penentuan respon teknis dilakukan melalui sesi *brainstorming* dengan pihak perusahaan. Ditemukan 7 respon teknis yang dapat dilakukan antara lain perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi dengan meningkatkan infrastruktur *server*, pemberian *training* secara *online* kepada karyawan dan pengemudi secara rutin (3 bulan sekali), menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan, standarisasi waktu pelayanan, memberikan penghargaan kepada karyawan dan pengemudi dengan kinerja terbaik, memberikan diskon dan *cashback* dengan waktu tertentu, dan penambahan *customer service*.

Tahap berikutnya melibatkan perhitungan *technical matrix* untuk menentukan urutan prioritas dari respon teknis yang akan diterapkan. prioritas atribut yang perlu ditingkatkan oleh pihak perusahaan dilihat berdasarkan respon teknis dengan nilai *relative weight percent* tertinggi (Kurniawati, 2015). Berdasarkan hasil pengolahan data prioritas upaya perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan berdasarkan nilai *relative weight* tertinggi yaitu pertama pemberian *training* secara *online* kepada karyawan dan pengemudi secara rutin (3 bulan sekali) dengan nilai RWP 21,43%, seperti mengadakan pelatihan dan edukasi bagi karyawan dan pengemudi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam melayani pengguna, dengan memberikan materi pelatihan yang mudah diakses seperti manual SOP dan video tutorial, sehingga setiap karyawan dan pengemudi PT Gojek mampu memahami cara melayani dan menghadapi pengguna dengan baik, serta memberikan layanan yang cepat dan efisien. Usulan prioritas perbaikan kedua yaitu menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan dengan nilai RWP 21,43%, seperti sebelum menerima pesanan pengemudi memastikan kendaraan dalam

kondisi baik, menggunakan atribut lengkap, memeriksa detail pesanan, seperti lokasi penjemputan, tujuan, dan catatan lainnya dari pengguna, sehingga setiap pengemudi dapat menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan tidak sembarangan dalam melayani pengguna. Usulan prioritas perbaikan ketiga yaitu memberikan penghargaan kepada karyawan dan pengemudi dengan kinerja terbaik dengan nilai RWP 21,43%, seperti memberikan penghargaan yang menarik bagi karyawan dan pengemudi yang menyelesaikan orderan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja pengemudi, sehingga mereka terdorong untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, tindakan ini juga dapat memotivasi pengemudi lain untuk bekerja lebih baik agar bisa mendapatkan penghargaan serupa. Usulan prioritas perbaikan keempat standarisasi waktu pelayanan dengan nilai RWP 14,48%, seperti setiap ada pesanan, pengemudi langsung konfirmasi titik jemput kepada pengguna, dan selalu mengabari pengguna jika ada sesuatu selama perjalanan menjemput, sehingga setiap pengemudi PT Gojek dapat bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Usulan prioritas perbaikan kelima penambahan *customer service* dengan nilai RWP 7,24%, seperti meningkatkan jumlah agen *customer service* untuk mengurangi waktu tunggu bagi pengguna, sehingga perusahaan dapat menyediakan layanan yang cepat, responsif, dan tanggap dalam menangani keluhan atau komplain pengguna, menjawab pertanyaan, serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi. Usulan prioritas perbaikan keenam perbaikan dan pembaruan aplikasi dengan nilai RWP 7,04%, dengan memperbaiki kesalahan atau masalah yang menyebabkan aplikasi tidak berfungsi dengan meningkatkan kapasitas server, mengoptimalkan performa *database* sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Usulan prioritas perbaikan yang terakhir yaitu memberikan diskon dan *cashback* pada waktu tertentu dengan nilai RWP 6,95%, seperti memberikan potongan harga pada hari tertentu atau tanggal khusus, hal ini bertujuan agar meningkatkan loyalitas pengguna dan dapat mendorong pengguna yang sudah ada untuk melakukan pembelian lebih sering serta dapat menarik pengguna baru.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan *Pieces framework* faktor kepuasan pelanggan terdiri dari 6 dimensi dengan 14 sub dimensi kepuasan yaitu dimensi *performance* dengan sub dimensi kemudahan, *respon time*, keandalan dan kelengkapan. Dimensi *information* dengan sub dimensi relevansi informasi, akurasi, penyajian informasi, dan fleksibilitas. Dimensi *economics* dengan sub dimensi relevansi harga dan kompetitifitas harga. Dimensi *control & security* dengan sub dimensi keamanan. Dimensi *efficiency* dengan sub dimensi efektivitas dan kemudahan. Dimensi *service* dengan sub dimensi *assurance*.
2. Berdasarkan hasil perhitungan CSI, diperoleh nilai CSI keseluruhan dimensi *Pieces* yaitu sebesar 73% yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas. Dimensi *control & security* menduduki peringkat teratas dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai CSI 87%, hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa dimensi *control & security* dalam proses pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dapat lebih fokus ke dimensi *performance* dengan nilai CSI 72%, *information* dengan nilai CSI 74%, *economics* dengan nilai CSI 70%, *efficiency* dengan nilai CSI 74%, dan *service* dengan nilai kepuasan 73%.
3. Berdasarkan pendekatan IPA, ditemukan bahwa atribut-atribut yang perlu segera diperbaiki adalah atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I IPA.

Kuadran ini mencakup 5 atribut layanan yang dianggap prioritas untuk perbaikan antara lain pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna (P5), fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami *error* pada saat digunakan (P6), pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan) (P8), harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding (E3), pengguna dapat dengan mudah menghubungi *customer service* apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek (EF4).

4. Berdasarkan nilai *relative weight percent*, diperoleh respon teknis yang menjadi prioritas usulan perbaikan kualitas layanan fitur GoRide di aplikasi Gojek antara lain pemberian *training* secara *online* kepada karyawan dan pengemudi secara rutin (3 bulan sekali) dengan nilai RWP 21,43%, yang kedua menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan dengan nilai RWP 21,43%, yang ketiga memberikan penghargaan kepada karyawan dan pengemudi dengan kinerja terbaik dengan nilai RWP 21,43%, yang keempat standarisasi waktu pelayanan dengan nilai RWP 14,48%, yang kelima penambahan *customer service* dengan nilai RWP 7,24%, yang keenam perbaikan dan pembaruan aplikasi dengan nilai RWP 7,04%, dan yang terakhir memberikan diskon dan *cashback* untuk waktu tertentu dengan nilai RWP 6,95%

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat dijadikan sebagai acuan pada penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Perusahaan Gojek sebaiknya meningkatkan atribut layanan yang diprioritaskan, karena atribut tersebut dianggap sangat penting, namun tingkat pelayanannya masih rendah. Dengan perbaikan ini, diharapkan Gojek dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Mempertahankan kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran II diagram IPA, karena atribut tersebut sudah memenuhi harapan pelanggan.
3. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan GoRide. Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada layanan lain dari perusahaan Gojek, seperti GoCar, GoSend, dan GoFood.
4. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengevaluasi dampak implementasi prioritas perbaikan yang disarankan terhadap kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek



DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. H., Darsini, & Komariah, A. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Servqual, Kano Dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo). *Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri*, 1, 1–15.
- Afriansyah, M. F. (2016). Tingkat Kepuasan Members Fitness Terhadap Pelayanan Di Tempat Kebugaran Balai Kesehatan Olahraga Dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (Bkor-Pippm) Kabupaten Lumajang. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, Vol 6 No 2: 370–377.
- Agustina, N. (2021). *Pieces Framework* Untuk Menganalisa Sistem Informasi Administrasi Rukun Tetangga. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, Vol 5 No 2: 321. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i2.431>
- Aini, w., s. (2016), Hubungan Faktor Internal Dengan Perilaku Aman Berkendara Pada Pelajar Sma Negeri Di Jakarta Barat Tahun Vol 2, No 2
- Aldy, M., Azhari, A., Sw, C., & Irianti, L. (2015). Rancangan Produk Sepatu Olahraga Multifungsi Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) *. *Jurnal Online Insitute Teknologi Nasional*, Vol 3 No 4.
- Amin, F. nur, Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, Vol 14 No 1.
- Amri, H. R., Subagio, T. R., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. In *Jurnal Sistem Cerdas*. <https://kuesioner.cic.ac.id>.
- Ardianto, S. (2023), Analisis Kepuasan Pengguna Marketplaceshopee Dengan Metode Pieces Framework, *Journal Of Emerging Information Systems And Business Intelligence* Jeisbi: Vol 04 No 01
- Clearesta, I., Angelina, G., & Wiradharma, G. (2018). Pengalaman Konsumen Terhadap Layanan Gojek Di Kota Jakarta: Studi Kualitatif Deskriptif.
- Dewi, R. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bina Buana Semesta. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16(1). www.Jurnal.Stiebi.Ac.Id

- Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., Dwi Winati, F. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, Vol 1 No 4: 286–295.
- Evitria, D., Utamajaya, J.N, Hermawansyah, A,. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GoFood Menggunakan Metode Pieces Framework. *Jurnal Riset Komputer*. Vol 9, No 3
- Fadilla Ulfa. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Riau. UIN SUSKA RIAU.
- Fahmi, A. F., & Heru, H. (2019). Pengaruh Layanan Informasi Dengan Media Film Terhadap Kewaspadaan Siswa Tentang Pelecehan Seksual Di Kelas Viii-C Smp N 1 Matesih. *Jurnal Medi Kons*, Vol 5 No 2.
- Fatonah, S., Kusriani, & Nasiri, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance*. *Jurnal Informatika Interaktif*, Vol 3 No 3.
- Gojek (2024). Panduan Layanan. Retrieved July 3, from <https://www.gojek.com/id-id/help/akun/panduan-layanan>
- Hadisaputro, E. L., Wandu, E., Hermawansyah, A. (2019), Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Roda Dua Dengan Kerangka Kerja Pieces, Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknik Informatika
- Handayati, R. (2016), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Di Pong-Pong Cafe Lamongan Vol 1 No 3,
- Hendarsono, G., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos 99 Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1 No 2.
- Hikmah, & Muslimah. (2021a). Validitas dan Reliabilitas Tes dalam Menunjang Hasil Belajar PAI. Vol 1.
- Indriyanti, A.D., & Putri, N.K., (2021). Penerapan Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *JEISBI*. Vol 2, N 2.
- Irviantina, S., Baskara, K., Kurniawan, Mendrofa, W. C., Sinaga, F. M. (2022). Pengujian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap

Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual. Oktober 2022 IJCCS, Vol 23 No 2.

- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, Vol 1 No 2: 94–102.
- Kurniawati, D., A., Singgi, M., L. (2015), Integrasi Servqual, Ipa Dan Qfd Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pembiayaan Di Bank Syariah, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII, Program Studi MMT-ITS
- Lokapitasari Belluano, P., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. R., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan *Pieces Framework*. *Ilkom Jurnal Ilmiah*, Vol 11 No 2: 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Murad, S., Al-Kayem, A., Manasrah, A., Halemah, N. A., & Qusef, A. 2019. *The correlation between customer satisfaction and service quality in Jordanian Uber & Careem. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*. Vol 8 No 12. 5186-5192.
- Nasrudin & Nurhasanah, 2019, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*, Vol 1, No 2
- Noor, A. (2022). Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Tokopedia Menggunakan Metode *PIECES Framework*. *Journal of Information System Research (JOSH)*, Vol 3 No 4: 658–665.
- Nurazizah, A., Utamajaya, J. N., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan Pada Website SIMAK Menggunakan *Pieces Framework*. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, Vol 9 No 2: 485. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4090>
- Nurhayati, E. (2022). Pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)* dalam proses pengembangan desain produk *Whiteboard Eraser V2*. *Pengetahuan Dan Perancangan Produk*, Vol 5 No 2: 75–82.
- Olga, L., Rudihartati, L. (2020). *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2020 IBI DARMAJAYA* Bandar Lampung.
- Ovari, I. (2015). Hubungan Pelaksanaan Metode Komunikasi: *Situation, Background, Assesment, Recomendation* (Sbar) Saat Timbang Terima Tugas Keperawatan

- Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Ruang Rawat Inap Rsud Solok. *Jurnal Kesehatan Perintis*, Vol 2 No 2.
- Permana, H., D., Hapsari, A., Nugraha, D., Jaenul, A. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi *E-commerce* Shopee Menggunakan Metode *Pieces Framework*. *Jurnal ICT*. Vol 20, No 2
- Piri, N. I., Sutrisno, A., & Mende, J. (2017). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Menangani *Non Value Added Activity* Pada Proses Perawatan Mesin. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, Vol 6 No 1.
- Prasetya, W., D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek *Bike* (Studi Kasus Pada Warga Kelurahan Ciparigi Bogor Utara). Vol 2, No 2
- Prawinata Halim, & Rahmawati Diana. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Akutansi*, Vol 6.
- Purnomo, P., & Palupi, M. S. (2017). Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah.
- Putri A., Jaya J.N., Akbar H.A., (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Go-Food dengan Menggunakan PIECES Framework pada Mahasiswa/i STMIK BI. *Jurnal Riset Komputer*. Vol 9, No 3
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Kepercayaan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna dalam Berbelanja melalui *E-commerce* di Indonesia. *Vol 5 No 1*: 46–56.
- Ramadhani, S., & Kusuma, W. A. (2018). *PIECES Framework* untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi. In *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*. Vol. 4 No 2.
- Reza, H., Ridho, A., Subagio, T., Kusnadi. (2020), Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*. Vol 03, No 02.
- Rio Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Dan Loyalitas Pengguna (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Journal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol 3 No 1. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1>
- Ruslim, T., Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mukti Rahardjo* Vol 2, No 1,

- Saidi Rahman, Netbeans, I, (2019). Aplikasi Rekapitulasi Kuesioner Hasil Proses Belajar Mengajar Pada Stmik Indonesia Banjarmasin Menggunakan Java. In *Technologia*. Vol 10 No 3.
- Sanaky Mardiani Musrifah, Saleh Moh La, & Titaley Henriette. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik* , Vol 11.
- Sanjaya, U., & Prasetyo, K. W. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harg Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film Untung Sanjaya Dan Klemens Wedanaji Prasatyo. *Jurnal Bisnis Dan Bisnis*, Vol 18 No 1: 103–108. <http://www.tsm.ac.id/JBA>
- Santoso, B. S. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pada Situs Kaskus. www.kaskus.co.id
- Septiani, D., Ruhama, S., Astuti, (2023). Implementasi Metode *Pieces* Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika.*, Vol 4 No 1.
- Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif Said. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pengguna Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol 2 No 9.
- Shandy Widjoyo Putro. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 2 No 1: 1–9.
- Siti Fatmala, W., & Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website *E-Commerce* Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Vol. 2, No 1. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) dan *Customer Satisfaction Index* (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , Vol 3 No 1.
- Slamet dan, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja.
- Suhendar, endang. (2014). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. Vol 3 No 4: 372–386.

- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol 1 No 2.
- Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna (Studi Pada Pengguna Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, Vol 28 No 2.
- Triana, D., & Oktri Widyarto, W. (2013). Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten. In *Jurnal Fondasi*. Vol 1.
- Umam, R. K., Hariastuti, N. P., & Tama, A. (2018). Analisa Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Vanesa, D., & Andi Mesta, H. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, Vol 2 No 1.
- Wagiono, Y. K., & Hamrah, D. (2017). Metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Informasi Penyempurnaan Perakitan Varietas Melon. *Jurnal Agribisnis Dan Ekonomi Pertanian*, Vol 1 No 2.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pengguna Pada *E-Commerce Model Business to Customer*. *Jurnal Informatika Upgris*. Vol 4 No 1.
- Wibisono, D. (2019), Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks *Importance Performance Analysis* di Sekolah XYZ *Jurnal Optimasi Teknik Industri*. Vol. 1, No. 2, Hal 14-20
- Wiraghani, S. R., & Prasnowo, M. A. (2017). Perancangan Dan Pengembangan Produk Alat Potong Sol Sandal. *Teknika : Engineering and Sains Journal*, Vol 1 No 1: 73–76.
- Wulandari, C., Elmayati., Citra, Y. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*. Vol 12, No 2



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner *Pieces Framework*

Dengan Hormat,

Saya Fadila Amanda Putri, mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penelitian ini ditujukan untuk tugas akhir atau skripsi sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek di Provinsi Banten menggunakan model Pieces, metode *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil kuesioner ini hanya untuk kepentingan ilmiah. Untuk itu, seluruh informasi yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dengan baik. Terima kasih atas kesediaan dan waktu yang Anda berikan.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Domisili :
 Frekuensi Penggunaan:

KUESIONER PIECES

Harapan: Ekspektasi pengguna terhadap kualitas pelayanan Gojek

Kepuasan: Pelayanan yang sebenarnya diterima pengguna (persepsi)

Kategori Penilaian

1 = Sangat Kurang

2 = Kurang

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

No	Pernyataan <i>Performance</i>	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek mudah di akses oleh pengguna										
2	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat merespon suatu perintah atau pembatalan dengan cepat										
3	Menu navigasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah digunakan dan interaktif										
4	Aplikasi memiliki kualitas <i>loading</i> yang cepat										
5	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami <i>error</i> pada saat digunakan										
6	Fitur GoRide pada aplikasi Gojek dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu relatif singkat tanpa hambatan										
7	Pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna										
8	Pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan)										
	<i>Information</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Informasi yang ditampilkan pada fitur GoRide di aplikasi Gojek jelas dan lengkap (seperti nama pengemudi dan plat kendaraan)										
10	Menu dan informasi yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek mudah untuk dipelajari dan dipahami										
11	Lokasi GPS yang tersedia pada fitur GoRide di aplikasi Gojek tepat dan akurat										
12	Pengemudi yang datang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi Gojek										
13	Pengemudi datang tepat waktu sesuai estimasi aplikasi Gojek										
14	Terdapat pemberitahuan yang jelas apabila pengemudi terlambat datang										
15	Pengemudi dapat dengan mudah untuk dihubungi										
	<i>Economics</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Harga jasa yang ditawarkan sebanding dengan pelayanan yang diberikan										
17	Harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding										
18	Harga jasa yang dikenakan pengemudi sesuai dengan aplikasi										
	<i>Control & Security</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Pengemudi selalu mematuhi peraturan lalu lintas										
20	Pengemudi bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang										
21	Kecepatan kendaraan sesuai dengan yang dianjurkan perusahaan (paling tinggi 100 km/jam untuk jalan bebas hambatan, paling tinggi 80 km/jam untuk jalan antar kota, paling tinggi 50 km/jam untuk kawasan pemukiman)										

<i>Efficiency</i>		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
22	Aplikasi Gojek meringankan pengguna dari segi biaya, waktu dan tenaga											
23	Aplikasi Gojek menyediakan metode pembayaran transaksi yang bervariasi (<i>cash dan e-wallet</i>)											
24	Pengemudi mengantarkan pengguna ke lokasi melalui rute terbaik											
25	Pengguna dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek											
<i>Service</i>		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
26	Pengemudi menggunakan kendaraan yang sesuai dengan standar pelayanan (terdapat kaca spion, lampu utama kendaraan menyala, knalpot standar, pijakan kaki penumpang)											
27	Pengemudi mengantarkan pengguna sampai tujuan dengan selamat											
28	Pengemudi mengutamakan keselamatan pengguna											
29	Pengemudi responsif terhadap permintaan pengguna											
30	Pengemudi mampu melayani pengguna dengan baik											



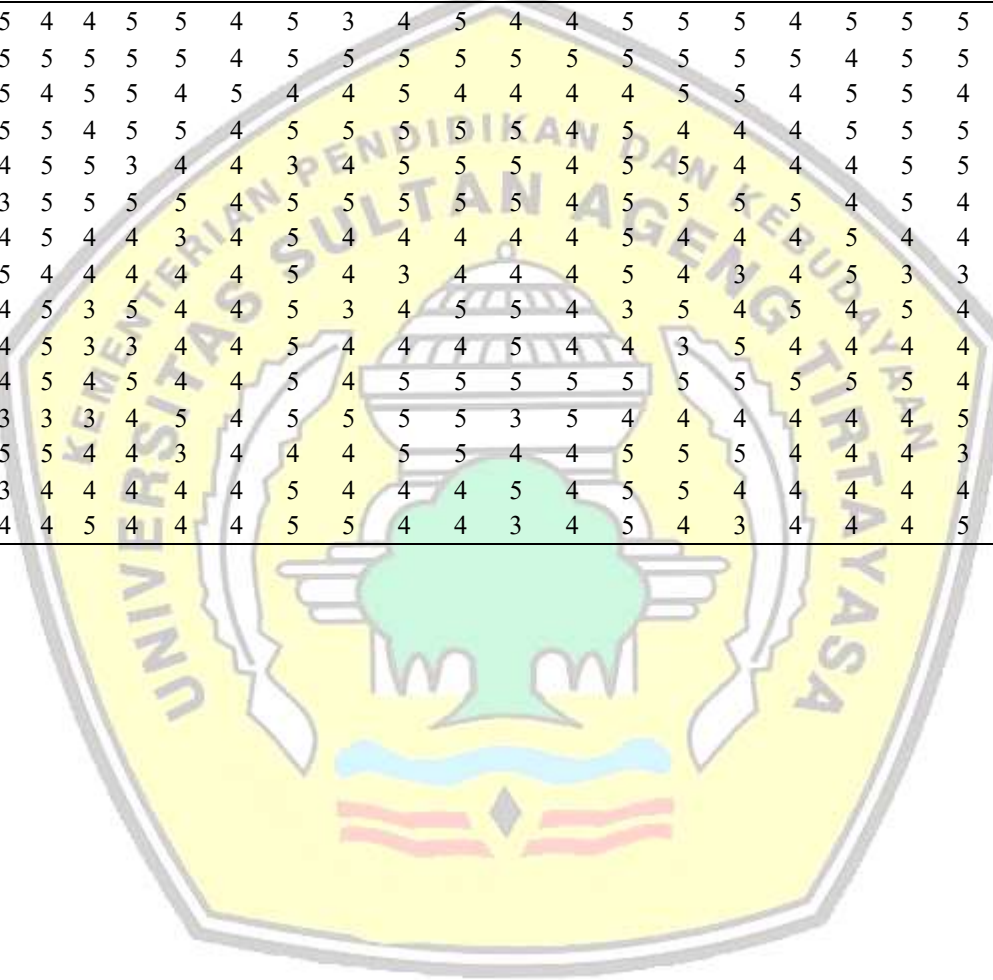
Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Responden	Kepentingan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30
1	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
15	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
20	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
23	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
26	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4

Responden	Kepentingan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30
27	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
38	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Responden	Kepentingan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30	
55	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
63	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
64	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
65	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	
66	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	
67	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
68	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
69	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	
70	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
71	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
72	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
73	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
74	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
75	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	
76	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
77	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	
78	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
79	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
82	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3

Responden	Kepentingan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	29	30	
83	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
85	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
86	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
87	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
88	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
89	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
90	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	
91	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
92	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5
93	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4
95	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
96	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4



Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Responden	Harapan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
7	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	
10	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4
14	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4
17	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4
19	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2
20	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	
21	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4
23	4	3	4	4	4	5	2	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4

Responden	Harapan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
24	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
25	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4
26	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
28	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
29	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4
31	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
39	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
40	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	2
41	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	4	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3
50	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Responden	Harapan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
55	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
58	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
60	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
61	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	3	4
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
63	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
64	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
65	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
66	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	2	5	3	2	3	
67	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	
68	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	
69	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	
70	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	
71	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
73	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	
75	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
76	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
77	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
78	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
79	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
80	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	

Responden	Harapan																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
82	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
83	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
84	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
85	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	
86	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	
87	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
88	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
90	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
91	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	
92	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
93	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4
94	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
95	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
96	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
97	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	

Lampiran 4. Standar operasional prosedur (SOP) Pengemudi Gojek

Penampilan	Jaket Resmi Gojek Helm Standar SNI Celana Panjang Sepatu Tertutup Baju Berkerah
Kondisi Kendaraan	Pijakan Kaki untuk Penumpang Kaca Spion (Sepasang) Lampu Utama Kendaraan Menyala Lampu Sen Dapat Digunakan Knalpot Standar (Bukan yang mengeluarkan suara nyaring)
1. Order Berhasil Diambil	Konfirmasi dengan menghubungi pengguna (melalui aplikasi)
2. Sampai Lokasi	Menghubungi pengguna bahwa pengemudi sudah sampai Format minimal: "Halo! Saya sudah sampai di lokasi penjemputan, Terimakasih"
3. Bertemu Penumpang	Sapa penumpang Format minimal: "Pak/Bu <nama pengguna> ya? Tujuan ke <nama tujuan> ya? Tawarkan masker
Layanan Kepada Penumpang	Berikan helm resmi Gojek Pastikan pijakan kaki penumpang siap digunakan Geser tombol "Pick Up" sebelum memulai perjalanan
4. Selama Perjalanan	Tanyakan referensi rute perjalanan Format minimal: "Biasanya lewat mana ya Pak/Bu? Tidak memulai pembicaraan yang tidak perlu dengan penumpang, kecuali: *Hujan, menawarkan untuk berhenti atau menggunakan jas hujan *Ganti rute karena macet *Isi Bensin *Jika penumpang ingin mampir ke suatu tempat yang searah dengan rute tujuan
5. Sampai di Tujuan	Jika pembayaran tunai, berikan kembalian kepada pengguna Ucapkan Terimakasih kepada penumpang Format minimal: "Terimakasih sudah menggunakan Gojek, Pak/Bu <nama pengguna> Pastikan tidak ada barang penumpang yang tertinggal Geser tombol selesai

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Fadila Amanda Putri
 Nim : 3333200050
 Tempat, Tanggal Lahir : Bukittinggi, 14 Juni 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jalan Batu Kalimaya No 7, Penyairan Atas,
 Kelurahan Kota Bumi, Purwakarta, Kota Cilegon,
 Banten
 Alamat Email : fadilaamandaputri02@gmail.com



Riwayat Pendidikan

1. SDN 18 Koto Tengah
2. SMPN 1 Tilatang Kamang
3. SMAN 1 Tilatang Kamang
4. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Riwayat Organisasi dan Kepanitiaan

1. Himpunan Mahasiswa Teknik Industri FT UNTIRTA sebagai Anggota Departemen Huminfo (2021-2022)
2. Himpunan Mahasiswa Teknik Industri FT UNTIRTA sebagai Anggota Departemen Huminfo (2022-2023)