

**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 Umami, 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 Ummi, 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
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
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
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>73</b>
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

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



## 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 &amp; 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
$\Sigma x$	Jumlah skor butir soal	24
$\Sigma y$	Jumlah skor total soal	24
$\Sigma x^2$	Jumlah skor kuadrat butir soal	24
$\Sigma y^2$	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 &amp; 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*.

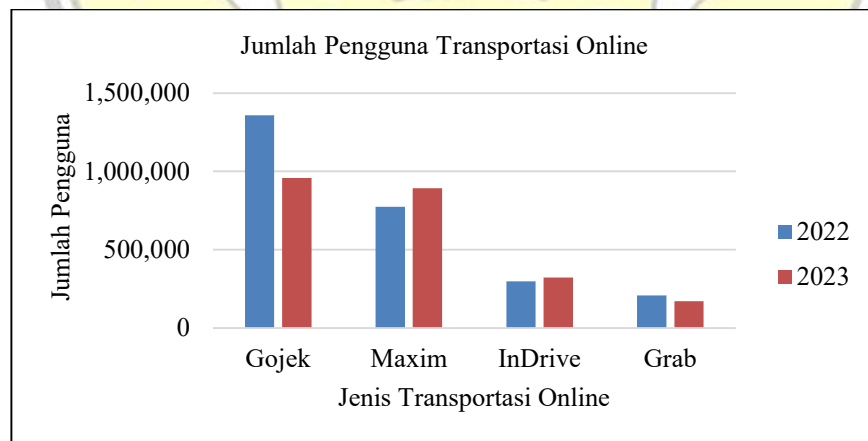
Aplikasi jasa transportasi *online* telah mengalami pertumbuhan yang pesat seiring berjalannya waktu. Jasa ini menyediakan layanan yang memudahkan individu dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari mereka. Perusahaan-perusahaan transportasi *online* menyediakan berbagai layanan yang membantu dan memfasilitasi 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 infrastruktur 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**

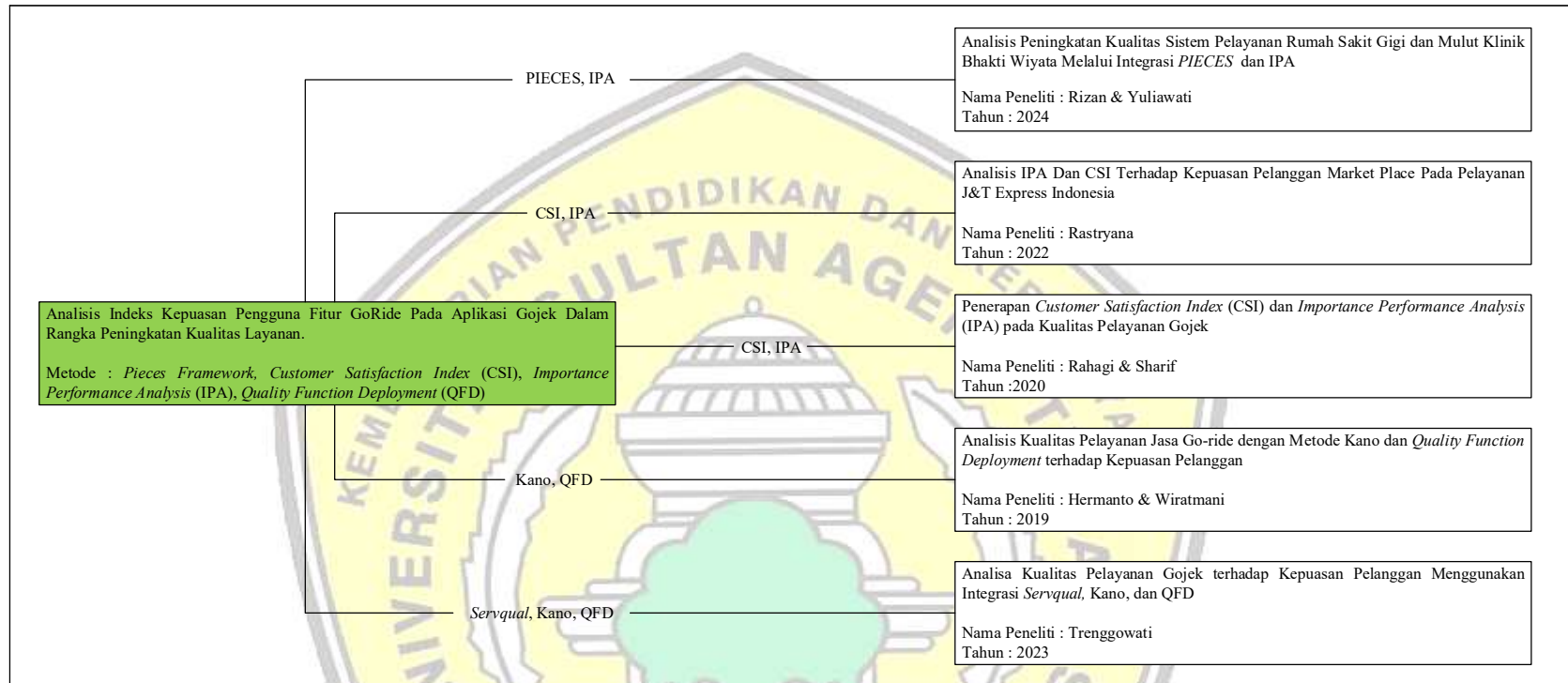
Penelitian terdahulu pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini yaitu sebagai berikut:

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 &amp; 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**

## 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](http://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](http://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