

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)

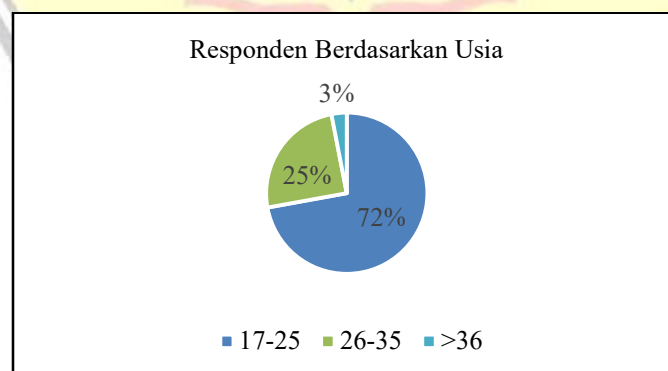
Dimensi	Sub Dimensi	Kode Atribut	Atribut Pelayanan
		EF4	Pelanggan dapat dengan mudah menghubungi <i>customer service</i> apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek (Permana <i>et al.</i> , 2021).
Service	Assurance	S1	Pengemudi menggunakan kendaraan yang sesuai dengan standar pelayanan (terdapat kaca 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:

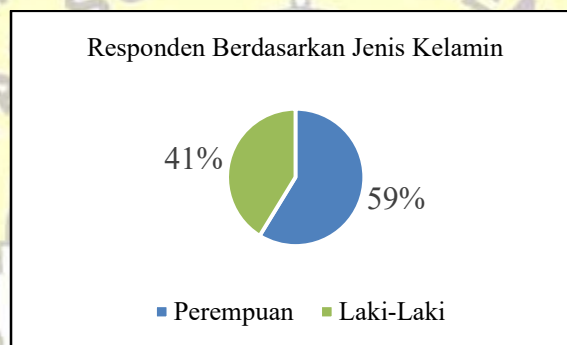


Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

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:

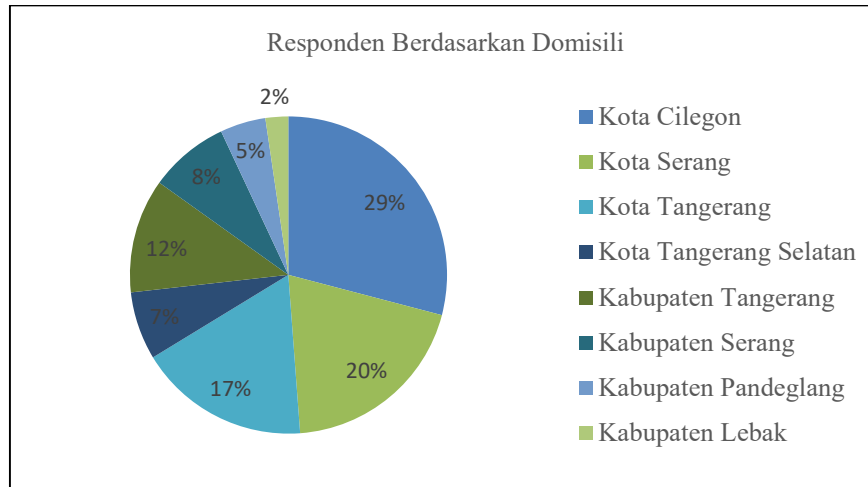


Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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:

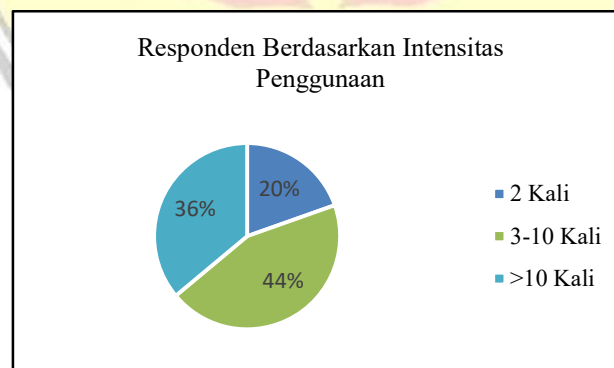


Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

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:

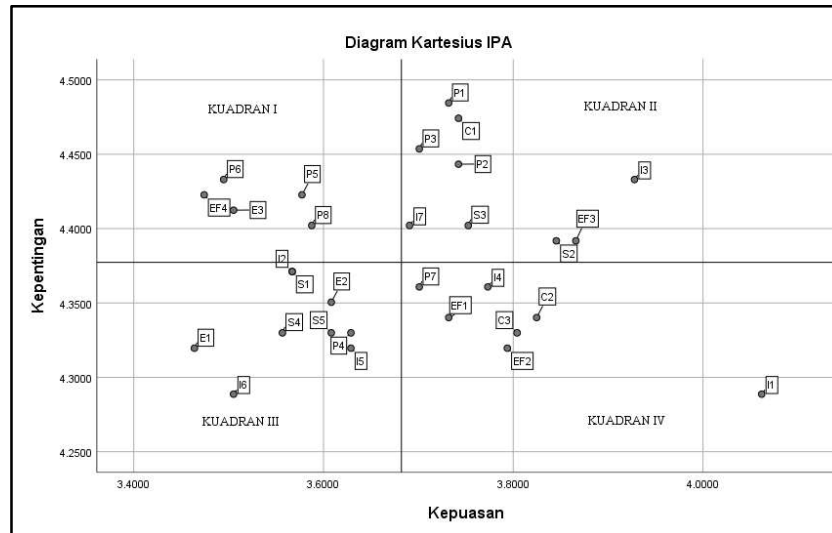
Tabel 19. Rekapitan Hasil Perhitungan CSI Setiap Dimensi

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		□	▲	●	

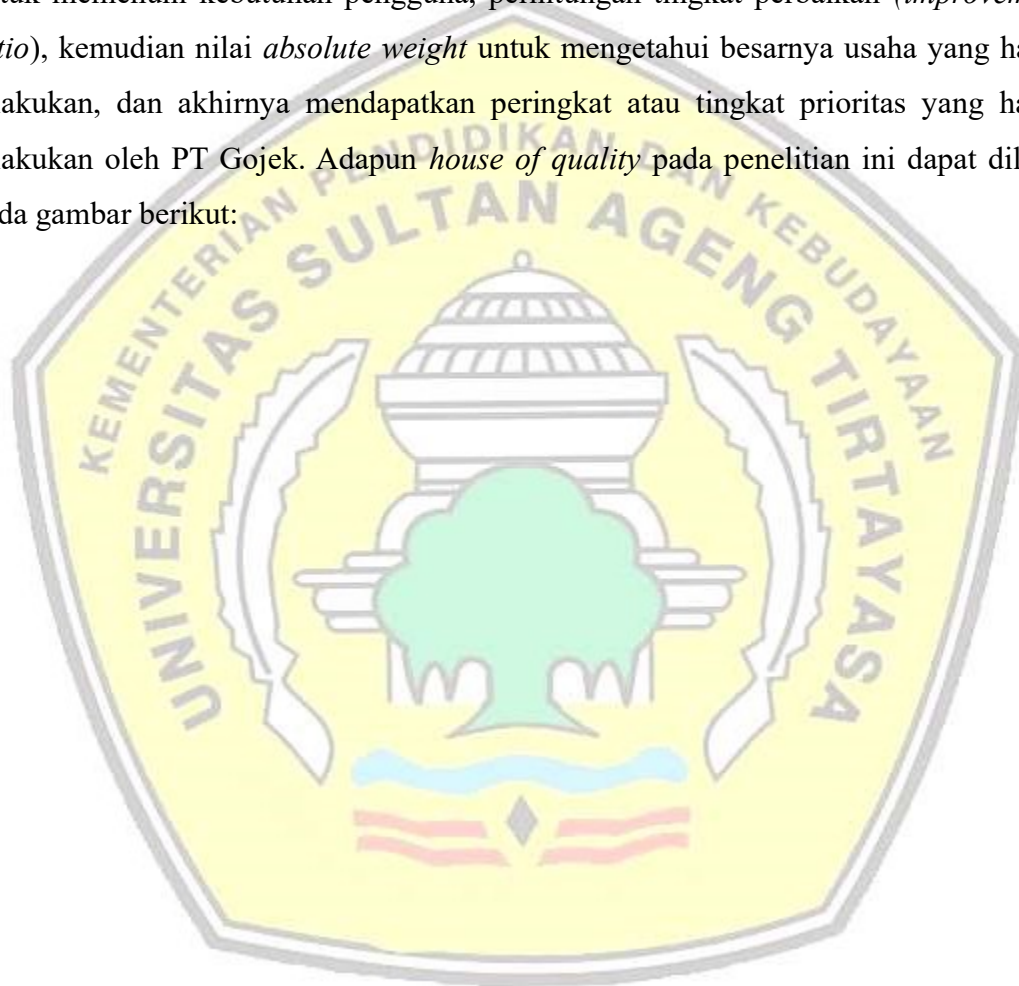
Keterangan :
 ▲ Gojek
 ● Grab
 □ Maxim

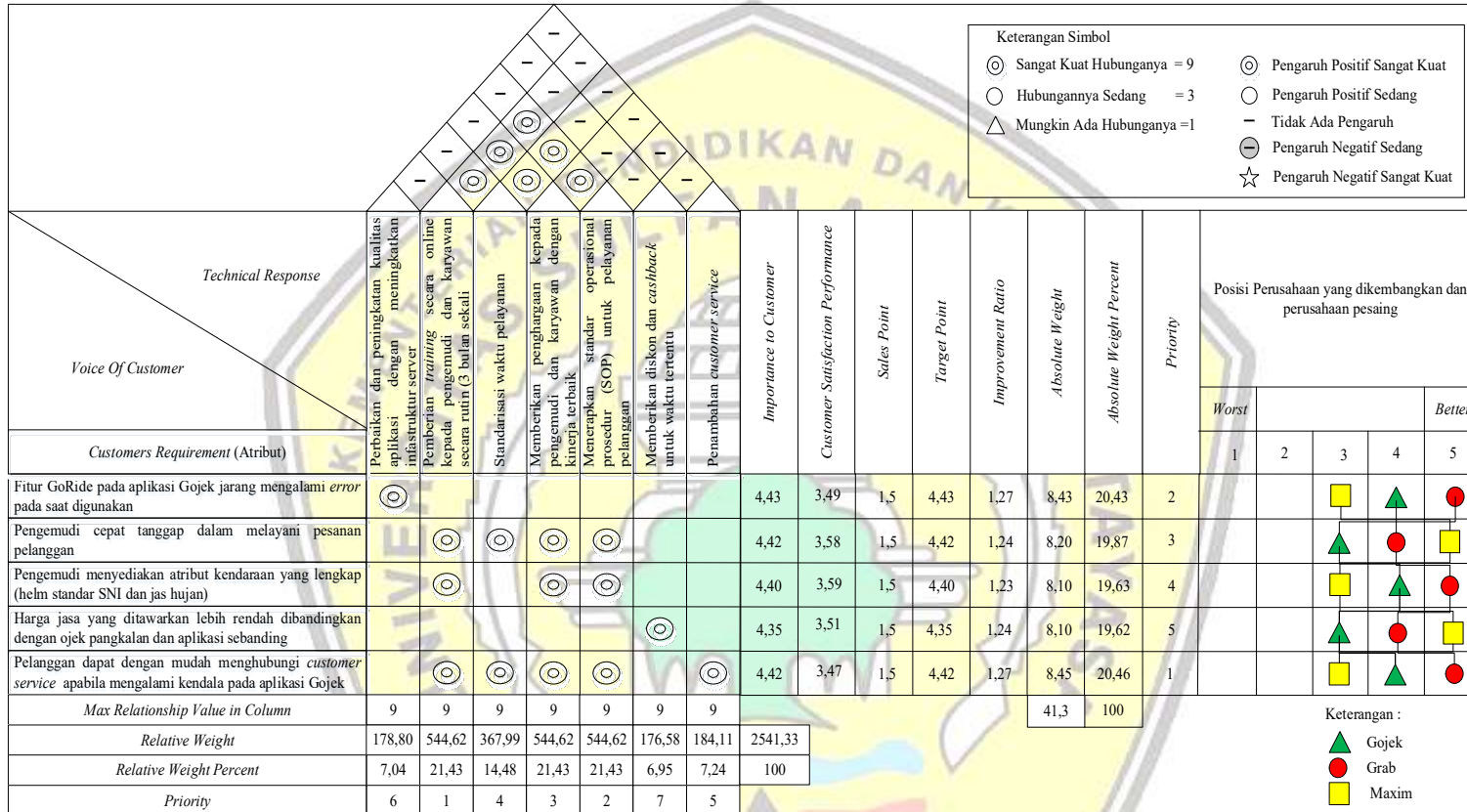
Gambar 14. Benchmark Matrix

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. House of Quality

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.

