

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 5.3 Analisis Atribut Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA

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

#### 5.3.1 Kuadran I

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

### 5.3.2 Kuadran II

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

### 5.3.3 Kuadran III

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

### 5.3.4 Kuadran IV

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

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

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

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

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

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