

**PEMETAAN ATRIBUT PELAYANAN PADA JASA OJEK
ONLINE TERHADAP MITRA OJEK *ONLINE* WANITA
BERDASARKAN *FUZZY* MODEL KANO**

SKRIPSI



Oleh :
RATU ALYA
3333160050

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2020**

**PEMETAAN ATRIBUT PELAYANAN PADA JASA OJEK
ONLINE TERHADAP MITRA OJEK *ONLINE* WANITA
BERDASARKAN *FUZZY* MODEL KANO**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan
gelar Sarjana Teknik**



**Oleh :
RATU ALYA
3333160050**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : RATU ALYA

NIM : 3333160050

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : PEMETAAN ATRIBUT PELAYANAN PADA JASA OJEK
ONLINE TERHADAP MITRA OJEK *ONLINE* WANITA
BERDASARKAN *FUZZY* MODEL KANO

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas 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, 24 April 2020


RATU ALYA

Lembar Pengesahan

Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : RATU ALYA

NIM : 3333160050

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : PEMETAAN ATRIBUT PELAYANAN PADA JASA OJEK
ONLINE TERHADAP MITRA OJEK *ONLINE* WANITA
BERDASARKAN *FUZZY* MODEL KANO

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 : Rabu

Tanggal : 29 Juli 2020

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Nuraida Wahyuni, ST., MT.

Pembimbing 2 : Putro Ferro Ferdinant, ST., MT.

Penguji 1 : Dr. Putiri Bhuana Katili, MT.

Penguji 2 : Evi Febianti, S.T., MEng.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ade Irman Setu, MS, ST., MT

NIP. 198206152012121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari sampai Mei 2020 adalah Kepuasan Pelanggan dengan judul penelitian “PEMETAAN ATRIBUT PELAYANAN PADA JASA OJEK *ONLINE* TERHADAP MITRA OJEK *ONLINE* WANITA BERDASARKAN *FUZZY* MODEL KANO”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik.

Dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat yang tak pernah putus kepada penulis.
2. Yang Terhormat Bapak Ade Irman, ST., MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir.
3. Yang terhormat Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan saran, bimbingan memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Yang terhormat Bapak Putro Ferro Ferdinant, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran, bimbingan memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Yang terhormat ibu Dr. Putiri Bhuana Katili, MT. selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.

6. Yang terhormat ibu Evi Febianti, S.T., MEng. selaku Dosen Penguji 3 yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam dalam penyusunan skripsi penulis.
7. Seluruh Responden yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data kuesioner penelitian skripsi.
8. Yang tercinta mama dan abah yang telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa yang tak pernah putus tentunya dukungan dari kedua adik tersayang.
9. Keluarga Teknik Industri 2016 yang telah berjuang bersama sejak awal menjadi mahasiswa hingga saat ini serta yang selalu berbagi canda tawa.
10. Kawan – kawan Asisten Studio Manajemen Industri 2016 yang telah berjuang bersama dan memberikan motivasi serta canda tawa yang selalu menghibur.
11. Sahabat – sahabatku tersayang Desynta, Desy, Arini, Acha yang selalu memberikan semangat tak henti – hentinya kepada penulis.
12. Terimakasih kepada Anggara Diaz Ramadhan, Budiawan Dwi Prasetyo dan Iin Indriani sahabat seangkatan 2016 yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak maupun pembaca pada umumnya, khususnya rekan mahasiswa.

Cilegon, 24 April 2020



Ratu Alya

RINGKASAN

Ratu Alya. Pemetaan Atribut Pelayanan Pada Jasa Ojek *Online* Terhadap Mitra Ojek *Online* Wanita Berdasarkan *Fuzzy* Model Kano. Dibimbing oleh NURAIWA WAHYUNI dan PUTRO FERRO FERDINANT

Persepsi masyarakat pada mitra ojol mulai bergeser yang semula hanya dapat diperankan oleh pria kini mulai diperankan oleh mitra ojol wanita meskipun tidak banyak wanita yang menjalani profesi sebagai mitra ojol. Hal ini menunjukkan mulai adanya kesetaraan gender yang secara tidak langsung disuarakan oleh mitra ojol wanita. Adanya hasil kerja yang baik oleh pekerja dalam hal ini adalah mitra ojol wanita maka akan memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga kualitas layanan juga menjadi hal yang penting dalam peningkatan strategi kompetitif merek dan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan pelayanan, maka harus memperhatikan antara harapan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh mitra ojol wanita. Keberadaan mitra ojol wanita sangat cerdas dan membantu para pelanggan wanita yang kerap merasa risih ketika harus berboncengan dengan mitra ojol pria.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi kategori kebutuhan pelayanan setiap atribut pelayanan pada mitra ojol wanita terhadap kepuasan pelanggan ojol berdasarkan metode *fuzzy* model Kano dan mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pada setiap atribut pelayanan.

Metode yang digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada 150 responden yang menggunakan jasa mitra ojol wanita minimal 2 kali karena terbatasnya jumlah mitra ojol wanita baik di kota Cilegon dan kota Serang. Kuesioner memuat pernyataan fungsional dan disfungsional yang telah dirancang menjadi 25 atribut fungsional dan 25 atribut disfungsional. Atribut pelayanan merupakan dekomposisi dari dimensi *servqual* kemudian dicocokkan dengan kondisi lapangan yang paling sesuai di kota Cilegon maupun Serang. Untuk mengetahui skor kualitas setiap atribut dan kategori atribut pelayanan maka dilakukan pengolahan data menggunakan metode *fuzzy* model Kano sehingga *voice of customer* mudah diinterpretasikan.

25 atribut yang didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan berada dalam 3 jenis kategori *fuzzy* model Kano yang terdiri dari *one dimensional* sebanyak 18 atribut, *attractive* sebanyak 2 atribut dan *indifferent* sebanyak 5 atribut. Dapat disimpulkan bahwa atribut didominasi oleh kategori *one dimensional*. Terdapat 4 atribut pelayanan yang termasuk dalam kriteria kurang puas karena nilai *customer satisfaction* berada pada rentang 0,35 – 0,50, terdapat 9 atribut pelayanan yang termasuk dalam kriteria cukup puas karena nilai *customer satisfaction* berada pada rentang 0,51 – 0,65, terdapat 10 atribut pelayanan yang termasuk dalam kriteria

puas karena nilai *customer satisfaction* berada pada rentang 0,66 – 0,80, terdapat 2 atribut pelayanan yang termasuk dalam kriteria sangat puas karena nilai *customer satisfaction* berada pada rentang 0,81 – 1.

Kesimpulan yang telah diperoleh berdasarkan hasil penelian adalah atribut pelayanan mitra ojol wanita berdasarkan metode *fuzzy* model Kano didominasi oleh kategori *one dimensional* dan kriteria kepuasan pelanggan mitra ojol wanita secara menyeluruh adalah puas.

Kata Kunci : *Fuzzy* Kano Model, Kepuasan Pelanggan, Mitra Ojek *Online* Wanita.

ABSTRAK

Ratu Alya. PEMETAAN ATRIBUT PELAYANAN PADA JASA OJEK ONLINE TERHADAP MITRA OJEK ONLINE WANITA BERDASARKAN FUZZY MODEL KANO. DIBIMBING OLEH NURAIDA WAHYUNI, ST., MT. DAN PUTRO FERRO FERDINANT, ST., MT.

Banyak orang-orang yang menjadikan profesi pengemudi ojek online (ojol) baik GOJEK maupun GRAB sebagai pekerjaan utama maupun pekerjaan sampingan. Sebagai pekerjaan yang lebih banyak dilakukan oleh pria, banyak wanita yang menjalani profesi sebagai pengemudi ojol. Pada umumnya berkendara dengan kendaraan roda dua dapat dilakukan pria maupun wanita. Tidak ada larangan bahwa wanita dilarang mengendarai kendaraan roda dua. Namun secara skill wanita sering dianggap lebih rendah daripada pria dalam mengendarai kendaraan roda dua. Sehingga profesi pengemudi ojol banyak didominasi oleh pria, dan masyarakat menganggap pengemudi ojek yang pria lebih berkompeten daripada wanita. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kategori kebutuhan pelayanan setiap atribut pelayanan pada mitra ojol wanita terhadap kepuasan pelanggan ojol berdasarkan metode Fuzzy Model Kano dan mengetahui kriteria kepuasan pelayanan yang dihasilkan pada setiap atribut pelayanan. Dimensi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi yakni dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. Hasil akhir dari penelitian ini adalah kategori kebutuhan pelayanan setiap atribut pelayanan pada mitra ojol wanita terhadap kepuasan pelanggan ojol dan kriteria kepuasan pelayanan yang dihasilkan pada setiap atribut pelayanan. Studi kasus yang dilakukan pada kepuasan pelanggan pada mitra ojol wanita menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan pelayanan dan posisi kategori Must be pada dimensi reliability dan assurance serta posisi kategori Indifferent pada dimensi responsiveness, empathy dan tangible.

Kata Kunci : *Fuzzy Kano Model, Kepuasan Pelanggan, Mitra Ojek Online Wanita.*

ABSTRACT

RATU ALYA. SERVICE ATTRIBUTES MAPPING ON THE ONLINE DRIVER SERVICE TOWARDS FEMALE DRIVER BASED ON FUZZY MODEL KANO METHOD. SUPERVISED BY NURAIDA WAHYUNI, ST., MT. AND PUTRO FERRO FERDINANT, ST., MT.

Most of the people make their profession as Gojek/Grab driver become their main job as well as side job, as a job that well-known as a male's job, there are a lot of female take turn to be an online driver too. Generally, riding a motorcycle is something very versatile both for male and female. There are no boundaries for a woman to ride a motorcycle. However, based on the skill, society mostly assuming that a female cannot drive as good as a male does. So, that is the reason why male are so dominated in this business, and also the peer mostly think that male's driver is more competent than a female driver. The purpose of this research is to know the category of the service quality in every service attributes on female driver for the customer's satisfaction based on Fuzzy Kano method and to know the service satisfaction criteria that has been resulted on every service attributes. The customer's satisfaction dimension using five dimensions which are Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. The end result of this research are the category of service quality in every service attribute on female driver towards the customer's satisfaction and the criteria of service's satisfaction that has been resulted on every service attributes. The case study that has been done on the female driver shows that customer aren't satisfied enough with the service and the category position of Must be on reliability dimension and assurance also indifferent category position on responsiveness, empathy and tangible dimension.

Keywords : Service Quality, Fuzzy Kano Method, online motorcycle taxi partners.

