

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK *ONLINE* DI
KOTA PADANG “**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



Oleh:

TIA WAROKA

1610931032

Pembimbing :

TAUFIK, MT.

Prof. Dr. Ir. ALIZAR HASAN, MSIE, M.Eng.

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2021

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi pada era saat ini di berbagai negara sudah semakin pesat. Munculnya Internet of Things memberikan dampak yang cukup besar bagi tatanan sosial, ekonomi dan politik di Indonesia. Perkembangan teknologi juga memberikan peran penting pada perkembangan transportasi darat yaitu transportasi ojek. Ojek merupakan salah satu sarana transportasi konvensional yang sudah berkembang menjadi sarana transportasi berbasis internet dimana proses pemesanan hingga pembayaran bisa dilakukan melalui aplikasi telepon genggam atau website. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan masih banyak keluhan yang dirasakan oleh pengguna diantaranya aplikasi sering error, tampilan aplikasi tidak menarik, driver tidak sopan dan ketidaknyamanan lainnya saat menggunakan layanan ojek online. Oleh karena itulah peneliti ingin melakukan penelitian analisis kualitas pelayanan ojek online di Kota Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna ojek online, mengetahui prioritas atribut layanan yang harus ditingkatkan dalam mencapai kepuasan konsumen dan menentukan rekomendasi perbaikan untuk atribut dengan kualitas yang kurang memuaskan. Dalam pengukuran kualitas pelayanan digunakan metode ServQual. Selanjutnya juga dilakukan pengukuran dengan metode importance performance analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing indikator. Tahapan berikutnya yaitu mengetahui urutan prioritas dari atribut yang dinilai dengan menggunakan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat 217 responden penelitian yang merupakan pengguna ojek online di Kota Padang. Sehingga didapatkan nilai gap ekspektasi dan persepsi secara keseluruhan yaitu -0,57. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan ojek online di Kota Padang masih belum memuaskan konsumen. Kemudian setelah pemetaan indikator dengan metode Important Performance Analysis (IPA) indikator-indikator yang sebaiknya dilakukan perbaikan adalah indikator yang terdapat pada kuadran I yang terdiri dari indikator E1 (Aplikasi ojek online memberikan tarif yang murah), T3 (Driver selalu menggunakan atribut lengkap ojek online (Jaket, helm)), REL4 (Driver dapat menjemput konsumen sesuai dengan lokasi penjemputan (akurasi penjemputan)), T1 (Motor driver dalam kondisi yang baik) dan T4 (Driver memberikan perlengkapan yang sesuai standar).

Kata Kunci: *Ojek Online, Kualitas Pelayanan, IPA, PGCV.*

ABSTRACT

The development of technology and information in the current era in various countries has grown rapidly. The emergence of the Internet of Things has had a considerable impact on the social, economic and political order in Indonesia. Technological developments have also played an important role in the development of land transportation, namely ojek transportation. Ojek is one of the conventional means of transportation that has been developed into an internet-based means of transportation where the ordering process to payment can be made through a mobile phone application or website. Based on the preliminary studies that have been carried out, there are still many complaints felt by users, including frequent errors in the application, unattractive application display, rude drivers and other inconveniences when using online motorcycle taxi services. Therefore, the researchers wanted to conduct an analysis of the quality of online motorcycle taxi services in the city of Padang.

This study aims to analyze the level of service quality perceived by online motorcycle taxi users, determine the priority of service attributes that must be improved in achieving customer satisfaction and determine improvement recommendations for attributes with unsatisfactory quality. ServQual method is used to measure service quality. Furthermore, measurements are also carried out using the importance performance analysis (IPA) method to determine the level of importance of each indicator. The next stage is knowing the priority order of the attributes that are assessed using the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method.

Based on the research conducted, there were 217 research respondents who were online motorcycle taxi users in the city of Padang. So that the overall expectation and perception gap value is -0.57. This shows that the quality of service provided by online motorcycle taxis in the city of Padang still does not satisfy consumers. Then after mapping the indicators using the Important Performance Analysis (IPA) method, the indicators that should be improved are the indicators in quadrant I which consist of the E1 indicator (the online motorcycle taxi application provides cheap rates), T3 (Drivers always use the complete attributes of online motorcycle taxis (Jackets, helmets)), REL4 (Drivers can pick up customers according to the pick-up location (pick-up accuracy)), T1 (Motor drivers in good condition) and T4 (Drivers provide equipment that meets standards).

Keywords: *Online motorcycle taxi, Service Quality, IPA, PGCV*