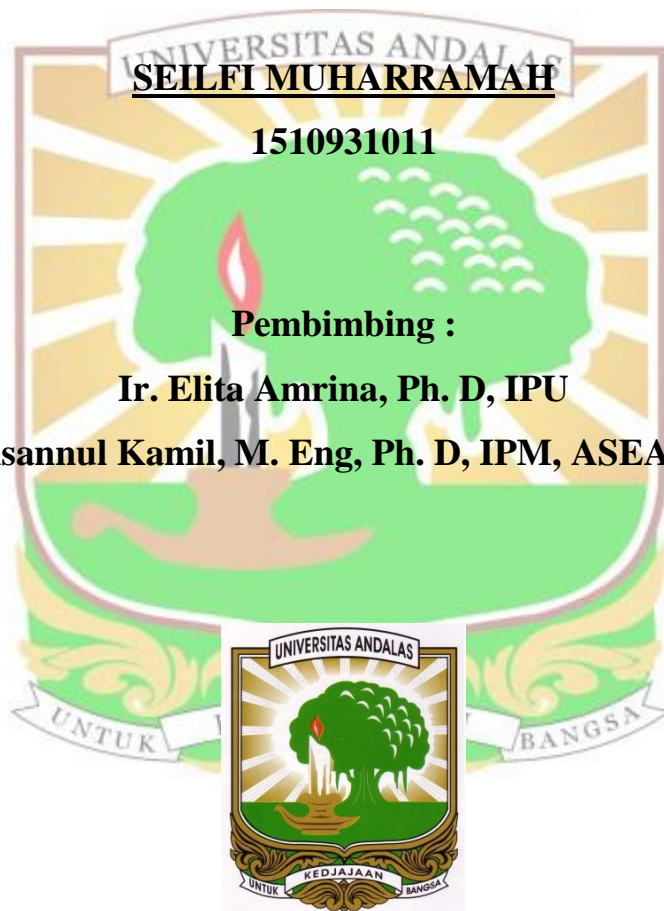


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYEDIA
JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DI KOTA PADANG
(STUDI KASUS: PT. GOJEK INDONESIA)**

TUGAS AKHIR

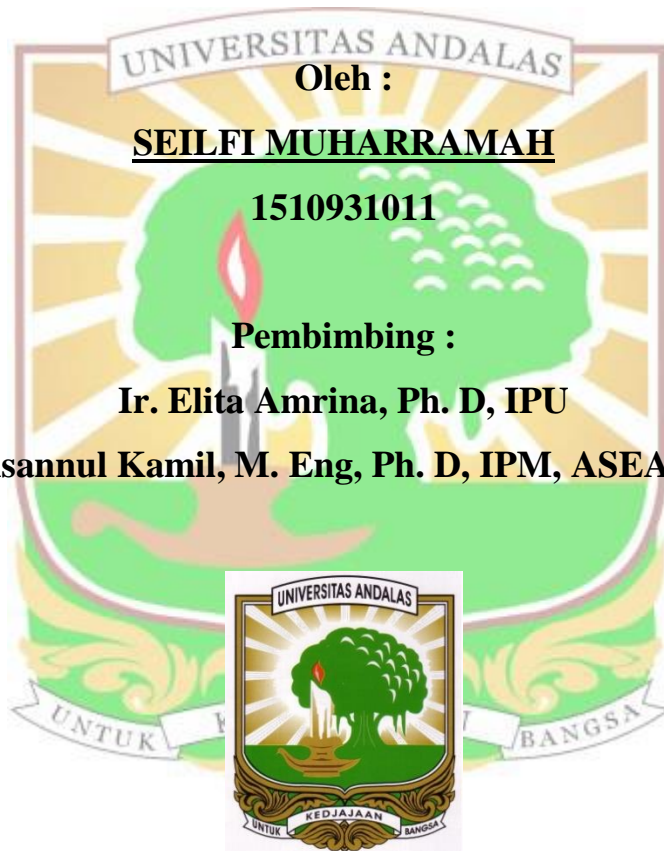


**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYEDIA JASA
TRANSPORTASI *ONLINE* DI KOTA PADANG
(STUDI KASUS: PT. GOJEK INDONESIA)**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

SEILFI MUHARRAMAH

1510931011

Pembimbing :

Ir. Elita Amrina, Ph. D, IPU

Ir. Insannul Kamil, M. Eng, Ph. D, IPM, ASEAN Eng

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu terhadap keberhasilan suatu bisnis. Untuk mengatasi hal tersebut maka dilakukan suatu pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Pengukuran ini dilakukan dengan metode Service Quality, Customer Satisfaction Index dan metode Importance Performance Analysis.

Penelitian dilakukan di kota Padang dan melibatkan responden Go-ride sebanyak 142 dan responden Go-car sebanyak 127. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi online (Gojek) masih rendah. Hal ini dapat diketahui dari nilai Gap dari seluruh indikator bernilai negatif, menandakan bahwa indikator yang ada belum memenuhi harapan konsumen dan perlunya peningkatan kinerja.

Rekomendasi perbaikan untuk layanan Go-ride adalah menetapkan standar operasional perusahaan (SOP) mengenai kebersihan helm, kerapian berpakaian dan kebersihan kendaraan, serta mensosialisasikannya secara berkala dan melakukan pengontrolan seperti evaluasi dalam waktu tertentu mengenai penerapan SOP yang sudah ditetapkan. Pengemudi selalu menginformasikan kepada konsumen bagaimana cara memakai helm yang benar. Tim Gojek juga perlu menginformasikan kepada konsumen bahwasanya fitur call center dapat di akses pada halaman bantuan, menambahkan fitur baru mengenai "do" dan "don't" pada saat pemesanan Go-ride di aplikasi.

Rekomendasi perbaikan untuk layanan Go-car adalah mengadakan sosialisasi rutin setiap jangka waktu tertentu mengenai standar penampilan pengemudi go-car, monitoring yang dilakukan oleh pengurus Gojek per daerah terhadap pengemudi, pihak Gojek mengingatkan pengemudi untuk lebih komunikatif dan adaptif terkait rute perjalanan, membantu konsumen dalam menaikan barang ke kendaraan.

Kata Kunci: Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan, Service Quality (SERVQUAL), Transportasi Online.

ABSTRACT

Service quality is one of the determining factors for the success of a business. Therefore, it is needed to measure the level of customer satisfaction with service quality. This measurement is carried out using the Service Quality, Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis methods.

The study was conducted in Padang city and involved 142 Go-ride respondents and 127 Go-car respondents. Based on the result, the level of consumer satisfaction with the quality of services provided by online transportation service providers (Gojek) was low. It can be seen from the Gap value of all indicators is negative that indicate the existing indicators have not met consumer expectations and needed to improve the performance.

Recommendations for Go-ride services improvement are defined company operational standards (SOPs) regarding helmet cleanliness, dress neatness and vehicle cleanliness, socialized periodically, and doing controlled activity such as evaluate SOPs implementation. The driver informn the consumers how to wear helmet correctly. On the other hand, Gojek Team also need to inform the consumers that the call center feature can be accessed on the helped page, adding new features regarding "do" and "don't" when ordering in the Go-ride application.

Recommendations for Go-car services improvement are socialized routinely every certain period of time regarding the appearance standards of go-car drivers, monitoring that carried out by Gojek administrators each region of drivers. Gojek reminding drivers to be more communicative and adaptive regarding travel routes, helping consumers in loading their stuffs into the vehicle.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Service Quality (SERVQUAL), Online Transportation.*