



Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode QFD Dan CSI Pada Konsumen Gojek Di Surabaya (Studi Kasus: G0-jek di Surabaya)

Muhammad Zaenuri¹, Hana Catur Wahyuni^{2*}

^{1,2}Prodi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Jl. Raya Gelam No. 250, Ds. Gelam, Kec. Candi, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Halaman:

74 - 83

Tanggal penyerahan:

07 Januari 2022

Tanggal diterima:

26 April 2022

Tanggal terbit:

30 April 2022

ABSTRACT

Gojek is a technology company engaged in transportation services which was founded by Nadiem Makarim in 2010 in Jakarta. Gojek's goal is to provide convenience to customers, but the facts on the ground show that there are still many customers complaining about the quality of Gojek's services, starting from the arrival of drivers not on time, haphazard drivers, rising service prices, and frequent application errors. In this case, to provide input to Gojek as a means of increasing customer satisfaction, researchers conducted research on the service quality of Gojek using a quantitative approach with the type of field research. The determination of respondents in this study was based on Bernoulli's sampling technique with a margin of error of 5% with the resulting sample size of 78 Gojek customers in Surabaya. With a reliable and valid questionnaire with a level of satisfaction and importance of 0.706 and 0.801, both of which are above 0.7. With the results of this study obtained as many as 5 pieces of attributes that need to be improved to meet customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Quality Function Deployment, Customer Satisfaction Index, Go-Jek.

EMAIL

¹muhzaenury01@gmail.com

²hanacatur@umsida.ac.id

ABSTRAK

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi yang bergerak di bidang jasa angkutan transportasi yang didirikan Nadiem Makarim pada tahun 2010 di Jakarta. Gojek memiliki tujuan memberikan kenyamanan terhadap pelanggan, namun fakta di lapangan menunjukkan masih banyak pelanggan mengeluh terkait kualitas layanan Gojek, mulai dari kedatangan *driver* tidak tepat pada waktu, *driver* serampangan, kenaikan harga jasa, serta aplikasi sering error. Dalam hal ini untuk memberikan masukan terhadap pihak gojek sebagai sarana peningkatan kepuasan pelanggan, peneliti melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan gojek menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian studi lapangan (*field research*). Penentuan responden pada penelitian ini berdasarkan teknik sampling Bernoulli dengan tingkat *margin error* 5% dengan jumlah sampel yang dihasilkan adalah 78 pelanggan Gojek di Surabaya. Dengan kuisioner pertanyaan yang reliabel dan valid dengan tingkat kepuasan dan kepentingan 0,706 dan 0,801 di mana kedua-duanya di atas 0,7. Dengan hasil penelitian ini didapatkan sebanyak 5 buah atribut yang perlu diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Quality Function Deployment, Customer Satisfaction Index, Go-Jek.

PENDAHULUAN

Gojek merupakan salah satu perusahaan yang berhasil melakukan terobosan inovasi dan kreasi dalam bidang bisnis jasa berbasis online, dengan mensinergikan teknologi informasi dan transportasi. Sekalipun Gojek menyediakan pelayanan jasa yang banyak memberikan kenyamanan dan kepuasan, fakta di lapangan menunjukkan masih banyak pelanggan mengeluh terkait kualitas layanan Gojek, mulai dari kedatangan *driver* tidak tepat pada waktu, *driver* serampangan, kenaikan

harga jasa, aplikasi sering *error*, jarang nya *customer service* mengangkat telepon, dan lain-lain. Secara sederhana, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya [1]. Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan yang diterima atau sikap konsumen umum berkenan dengan superioritas suatu pelayanan jasa.

Dengan adanya kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk tetap menjalin ikatan relasi dan saling menguntungkan dalam jangka panjang[2]. Untuk mengetahui angka kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Gojek terhadap konsumen, Peneliti memilih menggunakan suatu pendekatan teoritis *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. QFD adalah instrumen yang dipakai guna mengukur hierarki kebutuhan dan kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang didistribusikan oleh perusahaan, baik produk maupun jasa [3]. Sementara itu, CSI adalah penentuan hierarki kepuasan pelanggan secara keseluruhan menggunakan pendekatan pertimbangan hierarki kepentingan dari beberapa atribut produk atau jasa yang akan diukur [4]. Adapun responden yang dipakai ialah konsumen Gojek dengan penentuan sampel menggunakan metode bernoulli yang dapat digunakan untuk menentukan ukuran populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti [5].

Kelebihan pendekatan dari metode QFD dan CSI ini memberikan kejelasan data secara jelas terkait tingkat kepuasan pelanggan, sehingga pada kisaran waktu tertentu bisa melaksanakan evaluasi secara periodik untuk membenahi kekurangan serta peningkatan kualitas layanan yang dinilai oleh pelanggan, sehingga diharapkan dapat menyelesaikan beberapa masalah terkait kualitas layanan yang ada pada Gojek guna menemukan langkah apa saja yang harus dilakukan oleh pihak Gojek untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan [6].

METODE

Tahap awal yaitu identifikasi masalah berdasarkan studi lapangan yang didapat secara langsung melalui pengamatan dan wawancara yang terdiri dari survey pengaduan yang dibicarakan oleh beberapa orang terkait rendahnya kualitas pelayanan pada Gojek di media sosial dan wawancara langsung terhadap konsumen gojek secara acak, serta beberapa data yang memuat informasi terkait pelayanan Gojek yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Gojek tergolong rendah.

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan teori-teori pustaka yang berisi materi konseptual yang digunakan sebagai dasar teori dalam membidik duduk perkara penelitian yang memiliki landasan referensial berdasarkan para ahli yang ditulis dalam bentuk buku, jurnal, makalah, serta karya tulis ilmiah lain yang kredibilitasnya keilmiahannya bisa dipertanggung jawabkan. Beberapa teori konseptual tersebut meliputi kualitas layanan, *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Untuk tahap pengumpulan data kualitas layanan yang dibutuhkan yaitu berupa penentuan responden penelitian, perancangan kuesioner, penyebaran kuesioner, pengumpulan kuesioner. Pada penelitian ini, responden yang digunakan berjumlah 78 orang. Spesifikasi responden adalah orang yang menggunakan jasa gojek di wilayah Surabaya. Kuisisioner disusun berdasarkan atribut yang diperoleh melalui proses observasi dan wawancara dengan para pengguna jasa gojek dan karyawan administrasi gojek. Kuisisioner disebarkan pada responden dengan menggunakan *hardcopi* kepada 78 orang tersebut. Selanjutnya, kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan kepada peneliti dan direkap melalui excel untuk diolah datanya.

Uji validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menentukan valid tidaknya dan konsisten tidaknya data dari kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 25. Data kuisisioner dianalisis dengan dua metode, yaitu: a) QFD, metode ini mengevaluasi kemampuan dan untuk memenuhi kebutuhan yang ada di GO-JEK Surabaya; b) CSI, metode ini untuk menentukan formulasi strategi pemasaran perusahaan dimasa datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Gojek Menggunakan QFD

Penentuan Atribut Keinginan Konsumen (*Customer Requirement*)

Tahapan ini dilakukan guna mengetahui dan mengidentifikasi kebutuhan maupun keinginan konsumen terhadap fasilitas layanan dari PT. Gojek. Adapun langkah penentuan atribut keinginan konsumen tersebut ialah dengan menggunakan atribut setiap layanan yang ada dalam dimensi pelayanan *service quality* yang terdapat dalam kuisioner. Di antaranya ialah sebagai berikut:

- a. Kendaraan karyawan Gojek selalu dalam keadaan baik, bagus dan bersih.
- b. Kantor pusat maupun cabang PT. Gojek mempunyai fasilitas kantor yang lengkap
- c. Karyawan Gojek berpenampilan rapi.
- d. Tersedianya fitur, katalog dan menu aplikasi yang menarik untuk mendukung layanan Gojek.
- e. Karyawan Gojek mampu memenuhi jadwal pengiriman sesuai waktu yang dijanjikan.
- f. Jika konsumen mempunyai masalah, pihak Gojek memperlihatkan kesungguhan sikap untuk menyelesaikannya.
- g. PT. Gojek telah menyediakan layanan terbaik sejak awal.
- h. PT. Gojek menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan.
- i. Proses administrasi pada PT. Gojek teratur sehingga terbebas dari kesalahan.
- j. PT. Gojek selalu memberikan informasi-informasi yang baru dan menarik
- k. PT. Gojek menyediakan layanan yang tanggap dan cepat.
- l. Karyawan Gojek selalu berkeinginan membantu kebutuhan setiap pelanggan.
- m. Karyawan Gojek tidak pernah terlalu sibuk merespon kebutuhan konsumen.
- n. Karyawan Gojek bersikap ramah, sopan, jujur, sehingga bisa dipercaya dan diandalkan
- o. Aplikasi Gojek memiliki banyak fitur, menu dan tampilan, sehingga kebutuhan konsumen lebih dapat terealisasikan.
- p. Karyawan Gojek konsisten bersikap sopan dalam melayani pelanggan.
- q. Karyawan Gojek mempunyai pengetahuan, kemampuan dan kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan.
- r. PT. Gojek mencurahkan perhatian yang baik terhadap setiap pelanggannya.
- s. PT. Gojek mempunyai jam operasional 24 jam, serta nyaman bagi semua pelanggannya.
- t. PT. Gojek mempunyai karyawan yang memfasilitasi perhatian personal kepada setiap pelanggannya.
- u. PT. Gojek selalu memprioritaskan kepentingan setiap pelanggan.
- v. Karyawan Gojek selalu memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik

Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

1. Perbaikan serta penambahan banyak fitur, menu dan tampilan berdasarkan kebutuhan pelanggan
 - a. Menambah beberapa fitur dan menu aplikasi Gojek sesuai kebutuhan dan minat pelanggan.
 - b. Rutin service, membersihkan, dan memperbaiki kendaraan.
 - c. Penambahan line call center yang dimaksudkan agar setiap pelanggan lebih mudah mengadukan keluhan atau masalah yang ada secara langsung terhadap pihak perusahaan.
2. Peningkatan kemampuan, kecakapan, serta kedisiplinan terhadap karyawan gojek
 - a. Pembekalan berupa pelatihan atau training terhadap pegawai. Dimaksudkan agar setiap karyawan PT. Gojek mampu memahami bagaimana melayani dan menghadapi pelanggan dengan baik, memfasilitasi layanan secara efektif dan efisien, mengetahui detail setiap produk, serta memahami visi dan misi perusahaan.
 - b. Implementasi SOP pelayanan terhadap pelanggan. Dimaksudkan untuk memunculkan standarisasi perihal layanan, seperti secara online keramahan, kesopanan, hal-hal yang diperlukan guna menghadapi keluhan pelanggan, kesabaran menghadapi pelanggan, dan lain-lain. Implementasi SOP paling tidak berguna agar layanan yang akan diberikan terhadap pelanggan mempunyai standarisasi, sehingga setiap karyawan mampu

- menyediakan layanan yang tepat, handal, serta tidak lagi sembarangan dalam melayani pelanggan.
- c. Menambah bagian karyawan yang secara intensif mengurus bagian respon time layanan yang cepat dan tanggap. Merupakan satu usaha yang dilakukan perusahaan guna menyediakan layanan yang cepat, sigap, serta tanggap saat menerima keluhan atau komplek pelanggan, menyediakan pertanyaan dan keluhan pelanggan, serta pemberian solusi dari masalah yang ada terhadap pelanggan. Adanya respon time layanan yang cepat dan tanggap diharapkan meminimalisir permasalahan dan keluhan pelanggan.
 - d. Standariaasi waktu pelayanan. Ditujukan agar waktu atau lamanya setiap layanan, mulai dari administrasi, layanan terhadap konsumen, hingga masalah teknis yang dilaksanakan oleh semua karyawan. PT. Gojek harus mempunyai standar yang jelas, sehingga diharapkan setiap karyawan PT. Gojek bekerja sesuai dengan standar waktu yang sudah ditentukan.
 - e. Respon time pelayanan yang cepat. Merupakan salah satu cara yang dilaksanakan perusahaan dengan menyediakan layanan yang cepat, sigap, dan tanggap ketika menerima keluhan, mendapatkan pertanyaan dari pelanggan, memberikan solusi dari permasalahan yang ada pelanggan.
 - f. Kordinasi bagian unit pelayanan. Dimaksudkan untuk sinergitas setiap departemen yang ada untuk memberikan layanan yang optimal terhadap pelanggan. Hal ini dilakukan untuk menghindari keaalahan yang mungkin terjadi karena kurangnya koordinasi satu departemen dengan departemen lain.
 - g. Peraturan seragam dinas (uniform).
 - h. Pemberian penghargaan kepada karyawan dengan performa terbaik
3. Peningkatan sistem pemberian informasi kepada pelanggan
 - a. Pemeliharaan dan pengembangan *website* dan aplikasi Gojek. Hal ini dimaksudkan agar setiap pelanggan dan calon pelanggan bisa melihat fitur-fitur dan menu-menu produk layanan yang ditawarkan oleh pihak Gojek.
 - b. *Redesign* katalog produk.

Tabel 1. Peningkatan Sistem Pemberian Informasi kepada Pelanggan

No	Atribut Pelayanan	Respon Teknis
1	Kendaraan karyawan Gojek selalu dalam keadaan baik, bagus dan bersih	- Meningkatkan dan merawat performa kendaraan - Rutin servis, membersihkan, dan memperbaiki kendaraan
2	Kantor pusat maupun cabang PT. Gojek mempunyai fasilitas kantor yang lengkap	Meningkatkan dan melengkapi fasilitas perusahaan
3	Karyawan Gojek berpenampilan rapi	- Peraturan seragam dinas (<i>uniform</i>) - Pemberian training pada karyawan secara rutin secara online
4	Tersedianya fitur, katalog dan menu aplikasi yang menarik untuk mendukung layanan Gojek	- Pemeliharaan dan pengembangan website - <i>Redesign</i> katalog produk
5	Karyawan Gojek mampu memenuhi jadwal pengiriman sesuai waktu yang dijanjikan	- <i>Response time</i> pelayanan yang cepat - Penambahan karyawan - Standarisasi waktu pelayanan - Pemberian training secara online pada pegawai secara rutin - Koordinasi antar bagian unit pelayanan
6	Jika konsumen mempunyai masalah, pihak Gojek memperlihatkan kesungguhan sikap untuk menyelesaikannya	- Respon time yang cepat - Memberikan penghargaan kepada karyawan dengan performa terbaik - Koordinasi antar bagian unit pelayanan
7	PT. Gojek telah menyediakan layanan terbaik sejak awal	- Respon pelayanan yang cepat - Memberikan penghargaan kepada karyawan

No	Atribut Pelayanan	Respon Teknis
		dengan performa terbaik - Menerapkan SOP pelayanan terhadap pelanggan - Pemberian training secara online terhadap karyawan secara rutin
8	PT. Gojek menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	- Respon time pelayanan yang cepat - Koordinasi antar bagian unit pelayanan - Standarisasi waktu pelayanan
9	Proses administrasi pada PT. Gojek teratur sehingga terbebas dari kesalahan	- Pemberian training pada pegawai secara rutin - Penambahan karyawan - Koordinasi antar bagian unit pelayanan
10	PT. Gojek selalu memberikan informasi-informasi yang baru dan menarik	- Koordinasi antar bagian unit pelayanan - Menerapkan SOP pelayanan terhadap pelanggan
11	PT. Gojek menyediakan layanan yang tanggap dan cepat	- Respon time pelayanan yang cepat - Penambahan call center - Standarisasi waktu pelayanan - Memberikan penghargaan terhadap karyawan dengan performa terbaik
12	Karyawan Gojek selalu berkeinginan membantu kebutuhan setiap pelanggan	- Memberikan penghargaan terhadap karyawan dengan performa terbaik - Penambahan line call center - Menerapkan SOP pelayanan terhadap pelanggan
13	Karyawan Gojek tidak pernah terlalu sibuk merespon kebutuhan konsumen	- Memberikan penghargaan terhadap karyawan dengan performa terbaik - Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen - Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin
14	Karyawan Gojek bersikap ramah, sopan, jujur, sehingga bisa dipercaya dan diandalkan	- Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin - Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen - Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin
15	Aplikasi Gojek memiliki banyak fitur, menu dan tampilan, sehingga kebutuhan konsumen lebih banyak terpenuhi	- Penambahan pegawai - Penambahan kebutuhan konsumen - Perbaikan dan pembaruan aplikasi
16	Karyawan Gojek konsisten bersikap sopan dalam melayani pelanggan	- Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin - Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen - Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin
17	Karyawan Gojek mempunyai pengetahuan, kemampuan dan kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan	- Pemberian training kepada karyawan secara online dan rutin
18	PT. Gojek mencurahkan perhatian yang baik terhadap setiap pelanggannya	- Memberikan penghargaan kepada pegawai dengan performa terbaik - Penambahan pegawai
19	PT. Gojek mempunyai jam operasional 24 jam, serta nyaman bagi semua pelanggannya	- Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen
20	PT. Gojek mempunyai karyawan yang memfasilitasi perhatian personal kepada setiap pelanggannya	- Menambahkan pegawai - Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen - Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin

No	Atribut Pelayanan	Respon Teknis
21	PT. Gojek selalu memprioritaskan kepentingan setiap pelanggan	- Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen - Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin
22	Karyawan Gojek selalu memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik	-Pemberian training kepada karyawan secara rutin - Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen - Pemberian training secara online kepada karyawan secara rutin

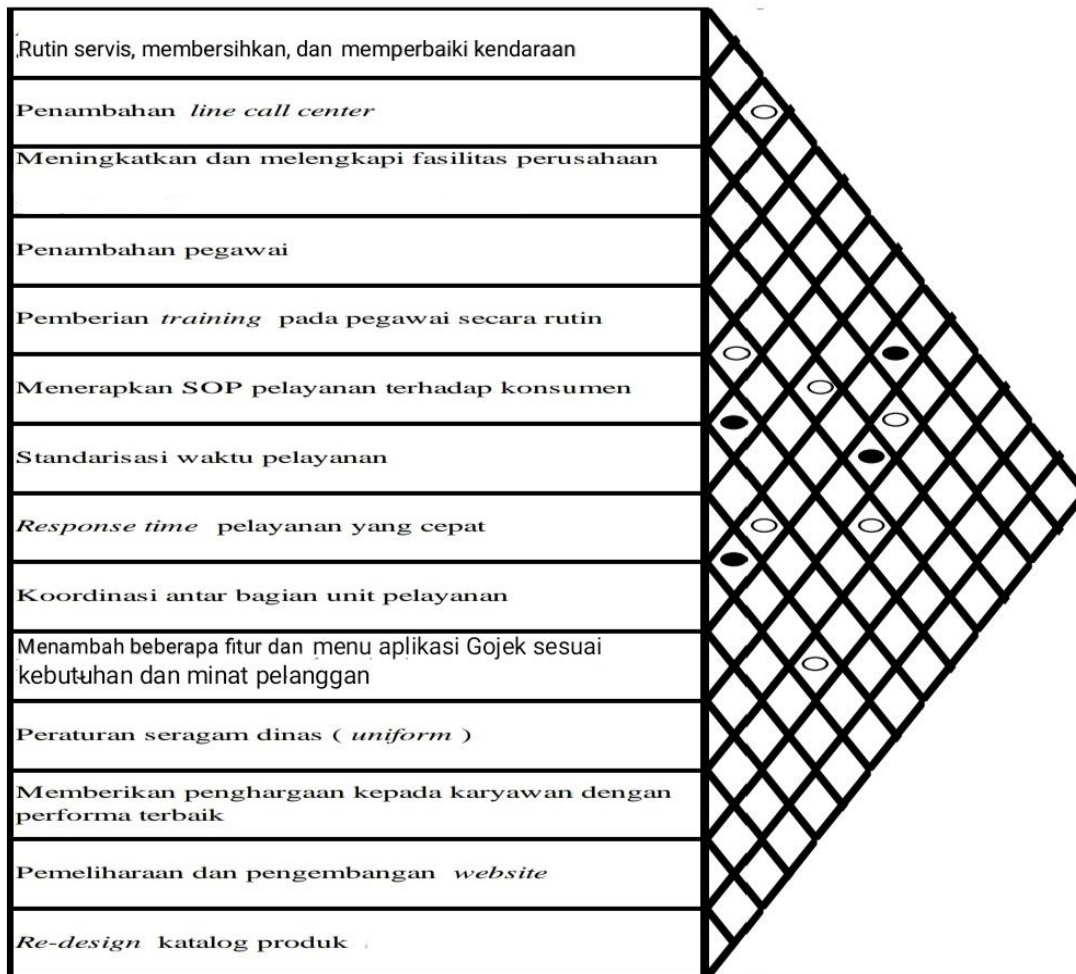
Penentuan Matriks Korelasi (Correlation Matrix)

Tabel 2. Penentuan Matriks Korelasi

Simbol	Pengertian
●	Pengaruh positif sangat kuat
○	Pengaruh positif cukup kuat
(Kosong)	Tidak ada pengaruh
X	Pengaruh negatif cukup kuat
XX	Pengaruh negatif sangat kuat

Hasil dari korelasi antar satu teknis dengan teknis lain lain akan dimanifestasikan berupa matriks korelasi sebagai berikut:

Gambar 1. Matriks Korelasi



Perhitungan Nilai Bobot Aspek TeknisTabel 3. Nilai *Absolute Importance*

No	Respon Teknis	<i>Absolute of Importance</i>
1	Rutin servis, membersihkan, dan memperbaiki kendaraan	17,82
2	Penambahan line call center	21,63
3	Meningkatkan dan melengkapi fasilitas perusahaan	77,04
4	Penambahan pegawai	195,03
5	Pemberian training pada pegawai secara rutin	165,43
6	Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen	120,23
7	Response time pelayanan yang cepat	94,72
8	Koordinasi antar bagian unit pelayanan	107,74
9	Menambah beberapa fitur dan menu aplikasi Gojek sesuai kebutuhan dan minat pelanggan	93,99
10	Peraturan seragam dinas (uniform)	39,15
11	Memberikan penghargaan kepada karyawan dengan performa terbaik	37,8
12	Pemberian training pada pegawai secara rutin	192
13	Pemeliharaan dan pengembangan website	12,54
14	Redesign katalog produk	37,62

Tabel 5. Nilai *Relative Importance*

No	Reson Teknis	<i>Relative of Importance</i>
1	Rutin servis, membersihkan, dan memperbaiki kendaraan	0,015
2	Penambahan line call center	0,018
3	Meningkatkan dan melengkapi fasilitas perusahaan	0,064
4	Penambahan pegawai	0,161
5	Pemberian training pada pegawai secara rutin	0,136
6	Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen	0,099
7	Response time pelayanan yang cepat	0,078
8	Koordinasi antar bagian unit pelayanan	0,089
9	Menambah beberapa fitur dan menu aplikasi Gojek sesuai kebutuhan dan minat pelanggan	0,078
10	Peraturan seragam dinas (uniform)	0,032
11	Memberikan penghargaan kepada karyawan dengan performa terbaik	0,031
12	Pemberian training pada pegawai secara rutin	0,158
13	Pemeliharaan dan pengembangan website	0,01
14	Redesign katalog produk	0,031

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui jika ada lima aspek teknis yang layak untuk dijadikan prioritas agar dilakukan perbaikan, serta peningkatan mutu layanan yang ada di PT. Gojek Cabang Surabaya. Di antaranya ialah sebagai berikut:

1. Perbaikan Tampilan, Serta Penambahan Banyak Fitur, Menu aplikasi Gojek Sesuai Kebutuhan Pelanggan.
2. Pemberian penghargaan berupa insentif kepada karyawan yang berperforma terbaik.
3. Pemberian training dan pelatihan secara rutin terhadap karyawan secara online.
4. Implementasi SOP layanan pelanggan.
5. Respon time layanan yang cepat

Lima hal di atas didasarkan pada hasil perhitungan nilai absolute importance yang menempati kelima aspek teknis sebagai aspek teknis yang mempunyai nilai absolute importance paling tinggi dibanding dengan aspek-aspek teknis lain.

Analisis House of Quality

Tahap selanjut ialah melaksanakan penyusunan terhadap beberapa aspek bangunan HoQ, sehingga menjadi kerangka kesatuan utuh HoQ. Dalam HoQ yang ada nantinya akan disusun informasi terkait apa saja atribut layanan PT. Gojek beserta besaran nilai-nilai yang ada untuk memberikan informasi maupun rekomendasi terkait beberapa atribut layanan apa saja yang pantas dijadikan prioritas untuk meningkatkan layanan yang ada, sehingga bisa memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggan. Di antara beberapa atribut yang pantas dijadikan prioritas untuk meningkatkan layanan yang ada ialah:

1. Aplikasi Gojek memiliki banyak fitur, menu dan tampilan, sehingga kebutuhan konsumen lebih banyak terpenuhi.
2. Karyawan Gojek harus lebih mampu mempunyai pengetahuan, kemampuan dan kecakapan yang baik untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan.
3. PT Gojek diharuskan memberi layanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan.
4. Bila saja pelanggan mempunyai masalah, PT. Gojek sesegera mungkin memperlihatkan kesungguhan untuk menyelesaikannya.
5. PT. Gojek harus mampu memberikan layanan terbaik sejak awal.

Selain hal di atas, dalam HoQ juga terdapat beberapa rekomendasi aspek teknis apa saja yang dibutuhkan oleh PT Gojek untuk mengupayakan perbaikan layanan kualitas yang ada saat ini. Di antara beberapa aspek teknis tersebut di antaranya yang layak untuk dijadikan prioritas ialah untuk mengupayakan perbaikan ialah:

1. Perbaikan tampilan, serta penambahan banyak fitur, menu aplikasi gojek sesuai kebutuhan pelanggan.
2. Pemberian penghargaan berupa insentif kepada karyawan yang berperforma terbaik.
3. Pemberian training dan pelatihan secara rutin terhadap karyawan secara online.
4. Implementasi SOP layanan pelanggan
5. *Response time* layanan yang cepat

Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Gojek Menggunakan CSI

Pada tabel 6 ditunjukkan hasil pengolahan data untuk nilai MISI, WF, MSSi dan Ws. Nilai MISI merupakan nilai rata skor kepentingan yang diperoleh dari penilaian responden. Nilai WF diperoleh dari nilai MISI setiap atribut dibagi dengan total nilai MISI. Nilai MSSi diperoleh dari rata-rata penilaian kinerja untuk setiap atribut. Sedangkan nilai Ws diperoleh dari perkalian antara WF dengan MSSi. Hasil selengkapnya untuk perhitungan nilai MISI, WF, MSSi dan Ws sebagaimana ditunjukkan pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Analisis CSI

No.	Atribut	Rata-Rata Skor Kepentingan (MISI)	Weighted Factor (WF)	Rata-Rata Skor Kinerja (MSSi)	Weighted Score (Ws)
1	Keberhasilan, kerapian dan kenyamanan	4,74	0,07	4,26	0,30
2	Kesiapan dan kebersihan kendaraan	4,08	0,06	4,11	0,27
3	Safety dalam berkendara	4,2	0,07	4,24	0,29
4	Prosedur penerimaan yang cepat dan tepat	4,16	0,06	4,2	0,28
5	Pelayanan yang memuaskan pelanggan	3,92	0,06	4,08	0,26
6	Keberangkatan dan kedatangan tepat waktu	4,03	0,06	4,03	0,26

Tabel 6. Analisis CSI (lanjutan)

No.	Atribut	Rata-Rata Skor Kepentingan (MISI)	Weighted Factor (WF)	Rata-Rata Skor Kinerja (MSSi)	Weighted Score (Ws)
7	Membantu pelanggan saat dibutuhkan	4,31	0,07	4,25	0,29
8	Memberikan informasi yang jelas	4,33	0,07	4,23	0,28
9	Mengerti dengan kebutuhan pelanggan	4,43	0,07	4,15	0,27
10	Memberikan jaminan keselamatan	4,36	0,07	4,16	0,27
11	Tidak terjadi komplikasi atau kesalahan	4,49	0,07	4,37	0,30
12	Pelayanan dijamin tepat akurat	4,65	0,07	4,36	0,30
13	Bersikap ramah	4,12	0,06	4,13	0,27
14	Perhatian terhadap keluhan pelanggan	4	0,06	4,17	0,28
15	Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang kondisi	4,21	0,07	4,21	0,28
Jumlah total		64,03	1	54,82	4,2
CSI = (Weighted Score Total: 5) x 100% = 84%					

Berdasarkan tabel di atas, nilai kualitas layanan dari keseluruhan berdasarkan perhitungan Weighted Score Total (WST) yang di peroleh CSI adalah 0,84 atau 84%. Rentang nilai tingkat kepuasan indeks CSI 0,81-1,00. Dengan penentuan jumlah sampel yang nantinya akan dijadikan sebagai jumlah responden menggunakan tabel Isaac dan Michel dengan presentase margin eror 5%. Dengan begitu, jumlah sampel dari populasi 100 orang dengan margin eror 5% berdasarkan tabel Isaac dan Michel ialah 78. Sekitar 84% terkategori dalam golongan sangat puas terkait 15 atribut-atribut yang diteliti. Sementara sisanya yang berjumlah 16% terkategori dalam golongan atribut lain di luar atribut penelitian. Kriteria nilai CSI menunjukkan nilai 84% yang berada pada kisaran 0,81-1,00. Hal ini berarti kondisi konsumen berada pada kriteria sangat puas. Hasil perhitungan CSI pada 4.6 juga memperlihatkan nilai weighted score total 4,20. Dengan begitu, nilai atribut-atribut kinerja yang ada di bawah nilai tersebut perlu ditingkatkan kinerjanya. Gojek sebagai layanan jasa, dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui peningkatan fasilitas baik melalui fasilitas langsung atau tidak langsung [7]. Dengan adanya kepuasan konsumen terhadap layanan perusahaan, maka kondisi ini dapat mengarah pada terbentuknya loyalitas konsumen [8].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis di atas mengantar pada suatu kesimpulan berikut perhitungan CSI dari tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen kualitas layanan dari keseluruhan atribut mencapai nilai skala 0,84 atau 84%. Nilai tersebut berada pada nilai skala rentang 0,81-1,00 dengan kategori sangat puas terhadap kualitas layanan GOJEK. Berdasarkan hasil QFD beberapa atribut yang menjadi prioritas utama dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Di antara atribut tersebut yaitu: 1) Aplikasi Gojek memiliki banyak fitur, menu dan tampilan, sehingga kebutuhan konsumen lebih banyak terpenuhi. 2) Karyawan Gojek harus lebih mampu mempunyai pengetahuan, kemampuan dan kecakapan yang baik untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan; 3) PT Gojek diharuskan memberi layanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan; 4) Bila saja

pelanggan mempunyai masalah, PT. Gojek sesegera mungkin memperlihatkan kesungguhan untuk menyelesaikannya; 5) PT. Gojek harus mampu memberikan layanan terbaik sejak awal. Oleh karena itu, pihak manajemen perusahaan GOJEK perlu adanya meningkatkan kualitas layanan pada pelanggan, sehingga dari atribut yang menjadi prioritas utama untuk di perbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen* 11 (2). 2016: 265- 289.
- [2] Sudarso, A. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara*. Yogyakarta: Deepublish. 2016.
- [3] Poniman. Upaya Peningkatan Pelayanan Jasa (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Pendekatan Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD). *Tesis Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*. 2016.
- [4] Widodo, Y., & Ikatrinasari, Z. F. Implementasi Metode Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Lift. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 2(3). 2014: 195-203.
- [5] Putri Ayu Margareta & Hana Catur Wahyuni. Peningkatan Kualitas Pelatihan Di *Training Centre* Melalui *Integrasi* Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. *J@ti* 11(3). 2016: 167- 176.
- [6] Sanusi Mulyo Widodo & Joko Sutopo. Metode Sustomer Satisfuction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Dari Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Bussiness To Customer. *Jurnal Informatika Upgris* 4(1). 2018: 38- 45.
- [7] Enjeli Somar., Asep Suparman & Paulus Raga. Peningkatan Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *MBR (Manajemen Business Review)* 5(2). 2021: 188- 201.
- [8] Hasfar,M., Theresia Militina & Gusti Noorlitaria Achmad. Effect of Customer Value and Costumer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty PT Meratus Samarind. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 4(1). 2020: 84- 94.