

ANALISIS KEPUASAN DAN KEPENTINGAN FASILITAS DAN LAYANAN ANGKUTAN BERBASIS ONLINEDI KOTA PADANG

ANALYSIS OF SATISFACTION AND IMPORTANCE IN ONLINE-BASED TRANSPORTATION FACILITIES AND SERVICES IN PADANG CITY

Titi Kurniati^{1a*}, Hendra Gunawan^{2a}, Khairun Nisya^{3b}

^aDepartemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andalas
Kampus Unand Limau Manih, Padang, Indonesia

^bAlumni Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andalas
Kampus Unand Limau Manih, Padang, Indonesia

e-mail: titi@eng.unand.ac.id, hendra@eng.unand.ac.id, knisa790@gmail.com

ABSTRAK

As a student city, the city of Padang is a residence for students from various regions. Limited public transportation in the city of Padang, students prefer to use online-based transportation for their mobility. This study aims to identify personal characteristics and travel experiences, satisfaction levels, and consumer interests of online-based transportation as a mode of transportation in the city of Padang. Research respondents are students and college students who study in the city of Padang. The online-based transportation used is Go-Jek. Data was collected through online questionnaire interviews. Data processing was carried out by descriptive statistical methods that described the characteristics of respondents, and statistical analysis of cross-tabulation was also carried out to find the level of influence between personal characteristics and travel experiences with online transportation. Analysis of the level of satisfaction and interest of online-based transportation consumers based on the Importance Performance Analysis (IPA) method. The average value of the level of satisfaction and consumer interest in aspects of service, reliability, comfort, security, and tariffs are 2.75 and 2.94, respectively. There are two attributes of facilities and services that are considered necessary. However, the level of service is not satisfactory, namely the availability of comfortable security devices for passengers and the availability of the fastest route.

Keywords: **online-based transportation, cross tabulation, level of satisfaction, level of importance, Importance Performance Analysis**

I. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami transformasi dalam hal transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini terlihat dari bermunculannya model transportasi berbasis *online* pada kota-kota besar di Indonesia. Pelayanan transportasi publik yang sangat tidak memadai dari sisi waktu tempuh, hadirnya ojek *online* menjadi solusi tersendiri bagi masyarakat ketika hendak pergi ke suatu tempat.

Sebagai salah satu kota pelajar, kota Padang merupakan tempat menetap siswa dan mahasiswa dari berbagai daerah. Terbatasnya angkutan umum di kota Padang, untuk mobilitasnya siswa dan mahasiswa lebih suka menggunakan angkutan berbasis *online*. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik, tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen angkutan berbasis *online* sebagai moda transportasi di kota Padang. Konsumen yang diteliti adalah siswa

dan mahasiswa yang sekolah di kota Padang. Angkutan berbasis online yang digunakan adalah Go-Jek.

A. Pengertian Ojek

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “ojek” adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya”[1]. Berdasarkan Pasal 1 ayat (20) UULLAJ menyatakan bahwa “Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan beroda tiga tanpa rumah-rumah”. Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor) untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran[2].

Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang

memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek.

B. Skala Likert

Dalam merancang pertanyaan untuk survei wawancara penelitian sering digunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur perilaku responden (setuju atau tidak setuju) terhadap objek atau pernyataan tertentu. Skala Likert bervariasi dalam jumlah pilihan. Skala lima pilihan paling umum digunakan, tetapi dapat juga memiliki skala respons 4 pilihan, dengan menghilangkan kategori tidak yakin/ragu-ragu. Skala empat pilihan sering digunakan untuk memaksa responden memilih satu pilihan [3].

Pada penelitian ini dalam penentuan tingkat kepuasan (performance), skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Sangat tidak puas, dengan nilai skala = 1,
- Tidak puas, dengan nilai skala = 2,
- Puas, dengan nilai skala = 3,
- Sangat puas, dengan nilai skala = 4.

Sedangkan untuk penentuan tingkat harapan (importance), skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Sangat tidak penting, nilai skala = 1,
- Tidak penting, dengan nilai skala = 2,
- Penting, dengan nilai skala = 3,
- Sangat penting, dengan nilai skala = 4.

C. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen [4].

Menurut Parasuraman et al. (1988)[5] kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- Bukti langsung (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
- Empati (*empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual

atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Hasil penelitian Wulandari, dkk (2016) terhadap tingkat kepuasan layanan TI pada aplikasi Gojek menunjukkan bahwa lebih separuh (>50%) responden menyatakan kurang puas terhadap layanan. Pertanyaan yang menyangkut *servicequality model* memiliki lima alternatif jawaban, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas[6]. Responden cenderung memberikan jawaban di tengah-tengah (netral). Oleh karena itu peneliti hanya memberikan empat skala jawaban, untuk menghindari jawaban netral.

Pada penelitian ini selain menilai kualitas layanan jasa juga mengukur tingkat kepentingan layanan jasa angkutan online.

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance analysis atau analisa tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa [7].

Penilaian metode *IPA* dilakukan dengan dua tahap, yaitu mengukur tingkat kesesuaian dan analisis kuadran [8]. Analisis tingkat kesesuaian membandingkan skor tingkat kinerja pelayanan yang diberikan operator dan skor tingkat kepentingan bagi pengguna jasa, dengan menggunakan rumus :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \quad (1)$$

Dimana :

TK_i: Tingkat kesesuaian

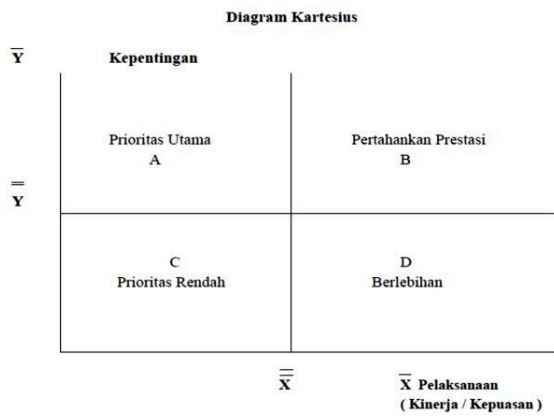
X_i: Total skor kinerja i (*performance*)

Y_i: Total skor harapan i (*importance*)

Total skor merupakan penjumlahan nilai skala yang diberikan responden, atau nilai skala dikalikan frekwensi.

Rata-rata nilai tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui urutan prioritas guna meningkatkan kualitas indikator kinerja yang diukur. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai tingkat kesesuaian i terhadap nilai tingkat kesesuaian rata-rata [8].

Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan diperlukan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja. Nilai tersebut dianalisis pada Importance-Performance Matrix, dimana sumbu-x mewakili kepuasan (*performance*) sedangkan sumbu-y mewakili harapan (*importance*). Setelah itu, akan diperoleh hasil berupa empat kuadran seperti pada Gambar 1 [7].



Gambar 1. Matriks *Importance Performance Analysis*

Interpretasi dari kuadran pada Gambar 1 adalah sebagai berikut:

- a. **Prioritas utama (*concentrate here*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- b. **Pertahankan prestasi (*keep up the good work*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- c. **Prioritas rendah (*low priority*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kepuasan atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
- d. **Berlebihan (*possibly overskill*)**
 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

II. METODOLOGI

A. Disain Kuisisioner

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah menyusun kuisisioner survei. Survei dilakukan melalui wawancara kuisisioner secara daring (online). Pertanyaan kuisisioner didisain menjadi dua bagian. Bagian 1 berupa pertanyaan

karakteristik personal dan perjalanan responden. Karakteristik personal meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir/status dan uang saku. Karakteristik perjalanan meliputi jenis layanan yang digunakan, intensitas menggunakan Go-Jek, tujuan perjalanan, alasan memilih gojek dan waktu menggunakan Go-Jek. Bagian 2 pertanyaan ditujukan untuk mengetahui atau mengevaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan fasilitas dan layanan Go-Jek.

Kuesioner yang dibuat terdiri dari beberapa pertanyaan mengenai indikator-indikator tingkat kinerja pelayanan Go-Jek berdasarkan indikator kualitas pelayanan jasa seperti ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Indikator kualitas layanan

| No. | Kode | Indikator Pertanyaan |
|-----|------|---|
| | | Layanan Keamanan |
| 1. | A1 | Adanya driver memberikan helm kepada konsumen |
| 2. | A2 | Adanya driver memberikan masker kepada konsumen |
| 3. | A3 | Adanya driver memberikan mantel kepada konsumen (ketika hujan) |
| | | Keandalan |
| 4. | B1 | Ketepatan waktu tunggu penjemputan |
| 5. | B2 | Ketepatan jadwal sampai tujuan |
| 6. | B3 | Waktu antrian (untuk mendapatkan driver) |
| 7. | B4 | Informasi ketersediaan adanya driver |
| | | Kenyamanan |
| 8. | C1 | Keramahan driver kepada konsumen |
| 9. | C2 | Kenyamanan penumpang saat berkendara |
| 10. | C3 | Ketersediaan alat keamanan yang nyaman untuk penumpang |
| | | Keamanan |
| 11. | D1 | Ketersediaan informasi identitas driver (nama dan nomor kontak) |
| 12. | D2 | Ketersediaan pilihan rute tercepat |
| 13. | D3 | Ketersediaan informasi kendaraan (jenis dan nomor plat kendaraan) |
| | | Tarif |
| 14. | E1 | Tarif yang dikenakan sesuai estimasi |

B. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Survei dilakukan melalui wawancara kuisisioner secara daring (*online*). Kuisisioner dibuat dalam *google docs forms*. Penyebaran kuisisioner melalui sosial media peneliti.

Target responden adalah pelajar dan mahasiswa yang berdomisili di kota Padang dan merupakan pengguna angkutan online Go-jek. Pemilihan responden dilakukan secara acak. Responden yang mengisi kuisisioner dengan lengkap sebanyak 219 orang.

Pengolahan data dilakukan dengan metode statistika deskriptif yang menggambarkan karakteristik responden.

Metode tabulasi silang digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel dalam satu tabel. Sebagai bagian dari analisa di lakukan juga uji Chi-Square untuk menentukan signifikansi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan *software SPSS 22*.

Asumsi yang digunakan dalam uji Chi-Square adalah:

Ho : Tidak ada hubungan yang signifikan antara dua variabel.

Ha : Ada hubungan yang signifikan antara dua variabel.

Dengan ketentuan pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan probabilitas :

- Jika probabilitas (P-value) > 0,05, maka Ho diterima.
- Jika probabilitas (P-value) < 0,05, maka Ho ditolak.

Analisis tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen angkutan berbasis online berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, yaitu tahap 1 menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan. Pada tahap 2 dilakukan analisis kuadran.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei mengumpulkan 219 responden dengan distribusi karakteristik personal responden seperti pada Tabel 2. Responden didominasi perempuan (76,7%), dengan status mahasiswa (93,6%) berusia antara 18-24 tahun. Uang saku per minggu ≤ Rp. 300.000.-.

Tabel 3. menginformasikan perjalanan responden menggunakan angkutan Gojek. Jenis layanan yang sering digunakan adalah Go-ride (61,2%), dimana tidak setiap hari menggunakan angkutan Gojek (71,7%). Frekwensi perjalanan dalam 2 pekan terakhir 1-4 kali perjalanan (42,9%) dengan tujuan perjalanan dengan menggunakan angkutan berbasis online adalah ke kampus dan alasan pemilihan angkutan karena praktis.

Hasil analisis tabulasi silang dan uji *Chi-Square* antara jenis kelamin dan variabel karakteristik perjalanan dirangkum pada Tabel 4. Terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan frekuensi menggunakan jasa layanan angkutan berbasis *online*jangkawaktu 2 minggu terakhir pada tingkat signifikan α=5%.

Tabel 5 menampilkan hasil uji *Chi-Square* antara uang saku per minggu dan variabel karakteristik perjalanan. Terdapat hubungan antara uang saku per minggu dengan frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Angkutan Berbasis

Online dalam 1 hari dan tujuan perjalanan pada tingkat signifikan α=5%.

Tabel 2. Karakteristik personal responden

| Karakteristik Personal | | Persentase (%) |
|---------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Jenis Kelamin | Perempuan | 76,7 |
| | Laki-laki | 23,3 |
| Usia | 15 ≤ usia < 18 | 4,1 |
| | 18 ≤ usia < 21 | 32,89 |
| | 21 ≤ usia < 24 | 61,2 |
| | 24 ≤ usia < 26 | 1,8 |
| Status | siswa/pelajar | 6,4 |
| | mahasiswa | 93,6 |
| Uang saku per minggu (Rp) | Uang saku < 150.000 | 35,6 |
| | 150.000,- ≤ uang saku < 300.000,- | 42,5 |
| | 300.000,- ≤ uang saku < 450.000, | 15,1 |
| | 450.000,- ≤ uang saku < 600.000,- | 3,6 |
| | Uang saku ≥ 600.000,- | 3,2 |

Tabel 3. Karakteristik perjalanan responden

| Karakteristik Perjalanan | | Persen tase (%) |
|---|------------------------|-----------------|
| Jenis layanan yang digunakan | Go-ride | 61,2 |
| | Go-car | 38,8 |
| Frekwensi perjalanan dalam 1 hari | < 1 x | 71,7 |
| | 1 ≤ perjalanan < 2x | 19,2 |
| | 2 ≤ perjalanan < 5x | 7,7 |
| | ≥ 5x perjalanan | 1,4 |
| Frekwensi perjalanan dalam 2 pekan terakhir | < 1x perjalanan | 42,9 |
| | 1 ≤ perjalanan < 5x | 42,9 |
| | 5 ≤ perjalanan < 10x | 8,2 |
| | 10 ≤ perjalanan < 15x | 2,3 |
| | 15 ≤ perjalanan < 20x | 1,4 |
| | ≥ 20x perjalanan | 2,3 |
| Tujuan perjalanan dengan menggunakan angkutan berbasis online | Sekolah/kuliah | 44,8 |
| | kerja | 5,0 |
| | ke mall | 16,4 |
| | jalan-jalan | 33,8 |
| Alasan memilih menggunakan angkutan berbasis online | Praktis | 55,7 |
| | Aman | 3,2 |
| | Nyaman | 12,3 |
| | Alasan keselamatan | 1,4 |
| | Cepat sampai ke tujuan | 19,2 |
| | Murah | 8,2 |

Tabel 4. Hasil uji *Chi-Square* jenis kelamin versus variabel perjalanan

| Variabel | P-value | Keputusan |
|--|---------|-------------|
| Jenis layanan | 0,213 | Ho diterima |
| Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Angkutan Berbasis Online Dalam 1 Hari | 0.115 | Ho diterima |
| Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Angkutan Berbasis Online Jangka Waktu 2 Minggu Terakhir | 0.023 | Hoditolak |
| Tujuan perjalanan | 0.144 | Ho diterima |
| Alasan memilih menggunakan angkutan berbasis online | 0.451 | Ho diterima |

Tabel 5. Hasil uji *Chi-Square* uang saku per minggu versus variabel perjalanan

| Variabel | P-value | Keputusan |
|--|---------|-------------------------|
| Jenis layanan | 0,998 | H ₀ diterima |
| Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Angkutan Berbasis Online Dalam 1 Hari | 0.038 | H ₀ ditolak |
| Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Angkutan Berbasis Online Jangka Waktu 2 Minggu Terakhir | 0.122 | H ₀ diterima |
| Tujuan perjalanan | 0,000 | H ₀ ditolak |
| Alasan memilih menggunakan berbasis online | 0.818 | H ₀ diterima |

Tingkat kesesuaian darimasing-masing indikator pertanyaan disajikan dalam tabel 6.

Tabel 6. Tingkat kesesuaian indikator pertanyaan

| No. | Indikator pertanyaan | Skor Total | | Kesesuaian (%) |
|-----------|----------------------|------------|-----|----------------|
| | | Xi | Yi | |
| 1. | A1 | 685 | 702 | 97,58 |
| 2. | A2 | 464 | 549 | 84,52 |
| 3. | A3 | 572 | 634 | 90,22 |
| 4. | B1 | 588 | 634 | 92,74 |
| 5. | B2 | 611 | 646 | 94,58 |
| 6. | B3 | 590 | 624 | 94,55 |
| 7. | B4 | 611 | 640 | 95,47 |
| 8. | C1 | 629 | 662 | 95,02 |
| 9. | C2 | 629 | 671 | 93,74 |
| 10. | C3 | 601 | 649 | 92,60 |
| 11. | D1 | 625 | 656 | 95,27 |
| 12. | D2 | 593 | 653 | 90,81 |
| 13. | D3 | 619 | 664 | 93,22 |
| 14. | E1 | 623 | 644 | 96,74 |
| Rata-rata | | | | 93,36 |

Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian dapat dilakukan penilaian untuk mempertahankan kinerja pelayanan yang baik atau melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang sudah ada. Batas pengambilan keputusan yaitu sebesar 93,36% yang diperoleh dari perhitungan nilai rata-rata tingkat kesesuaian indikator pertanyaan.

Jika tingkat kesesuaian $\geq 93,36\%$, maka kualitas pelayanan jasa Gojek harus dipertahankan karena dinilai sudah baik oleh masyarakat sebagai pengguna jasa/hold (H). Jika tingkat kesesuaian $< 93,36\%$, perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa Gojek sehingga diminati masyarakat/action (A). Tabel keputusan berdasarkan tingkat kesesuaian pada tabel 7.

Terdapat enam indikator yang memerlukan perbaikan kualitas pelayanan jasa, sedangkan penilaian terhadap delapan indikator lainnya sudah baik dan harus dipertahankan.

Berdasarkan hasil tabulasi data survey persepsi penumpang terhadap angkutan berbasis online, diperoleh hasil data perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan nilai rata-rata tingkat kepentingan seperti pada tabel 8.

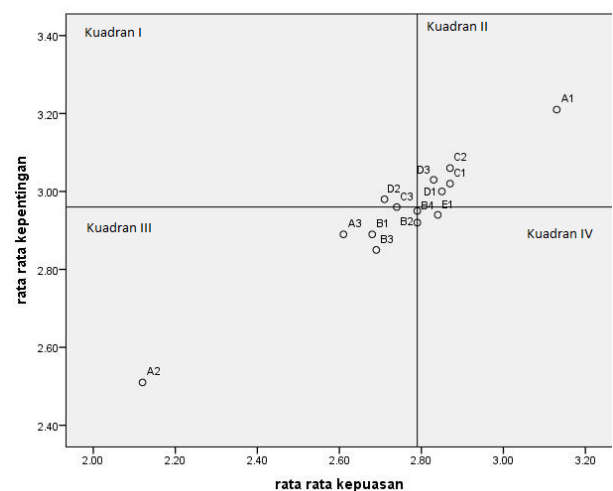
Tabel 7. Keputusan tingkat kesesuaian indikator

| No. | Indikator pertanyaan | Kesesuaian (%) | Keputusan |
|-----|----------------------|----------------|-----------|
| 1. | A1 | 97,58 | H |
| 2. | A2 | 84,52 | A |
| 3. | A3 | 90,22 | A |
| 4. | B1 | 92,74 | A |
| 5. | B2 | 94,58 | H |
| 6. | B3 | 94,55 | H |
| 7. | B4 | 95,47 | H |
| 8. | C1 | 95,02 | H |
| 9. | C2 | 93,74 | H |
| 10. | C3 | 92,60 | A |
| 11. | D1 | 95,27 | H |
| 12. | D2 | 90,81 | A |
| 13. | D3 | 93,22 | A |
| 14. | E1 | 96,74 | H |

Tabel 8. Rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

| No. | Aspek | Kode | Nilai Rata-rata | |
|-----------|------------|------|-----------------|-------------|
| | | | Kepuasan | Kepentingan |
| 1. | Layanan | A1 | 3,13 | 3,21 |
| 2. | | A2 | 2,12 | 2,51 |
| 3. | Keamanan | A3 | 2,61 | 2,89 |
| 4. | | B1 | 2,68 | 2,89 |
| 5. | Kehandalan | B2 | 2,79 | 2,95 |
| 6. | | B3 | 2,69 | 2,85 |
| 7. | | B4 | 2,79 | 2,92 |
| 8. | Kenyamanan | C1 | 2,87 | 3,02 |
| 9. | | C2 | 2,87 | 3,06 |
| 10. | | C3 | 2,74 | 2,96 |
| 11. | Keamanan | D1 | 2,85 | 3,00 |
| 12. | | D2 | 2,71 | 2,98 |
| 13. | | D3 | 2,83 | 3,03 |
| 14. | Tarif | E1 | 2,84 | 2,94 |
| Rata-rata | | | 2,75 | 2,94 |

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 8 dapat diketahui nilai rata-rata dari kepuasan adalah 2,75 dan nilai rata-rata dari kepentingan adalah 2,94. Nilai rata-rata dari kepuasan akan mengisi sumbu mendatar (X) dan nilai rata-rata dari kepentingan akan mengisi sumbu tegak (Y). Diagram Importance Performance Analysis (IPA) dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram IPA tingkat kepuasan dan kepentingan

Diagram IPA pada Gambar 2 dengan interpretasi berikut:

1. Pada kuadran I yang merupakan Prioritas utama terdapat dua atribut yaitu :
 - a. Ketersediaan alat keamanan yang nyaman untuk penumpang (C3)
 - b. Ketersediaan rute cepat (D2)
2. Pada kuadran II dengan interpretasi pertahankan prestasi terdapat lima atribut yaitu:
 - a. Adanya driver memberikan helm kepada konsumen (A1)
 - b. Keramahan dari driver kepada konsumen (C1)
 - c. Kenyamanan penumpang saat berkendara(C2)
 - d. Ketersediaan informasi driver(nama, nomor telpon, dan hal penting mengenai driver) (D1)
 - e. Ketersediaan nama dan nomor kendaraan (D3)
3. Kuadran III, prioritas rendah terdapat enam atribut yaitu :
 - a. Adanya driver menawarkan masker kepada konsumen (A2)
 - b. Adanya driver menawarkan mantel kepada konsumen (A3)
 - c. Ketepatan waktu tunggu (B1)
 - d. Ketepatan jadwal sampai (B2)
 - e. Waktu antrian (untuk mendapatkan driver) (B3)
 - f. Informasi adanya driver (B4)
4. Kuadran IV dengan interpretasi berlebihan terdapat satu atribut yaitu:
 - a. Tarif yang dikenakan sesuai dengan estimasi (E1).

Terdapat 2 atribut fasilitas dan pelayanan yang dianggap penting namun tingkat pelayanannya dianggap belum memuaskan (prioritas utama, *concentrate here*) yaitu ketersediaan alat keamanan yang nyaman untuk penumpang, ketersediaan rute cepat. Oleh karena itu perlu dilakukan :

1. Meningkatkan ketersediaan alat keamanan yang nyaman untuk penumpang.
2. Memilih rute cepat untuk kecepatan waktu perjalanan dan mengurangi tarif yang dikeluarkan konsumen

IV. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan dan analisis diperoleh kesimpulan. Terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan frekuensi menggunakan jasa layanan angkutan berbasis online jangka waktu 2 minggu terakhir pada tingkat signifikan $\alpha=5\%$.

Terdapat hubungan antara uang saku dengan frekuensi Menggunakan menggunakan jasa layanan angkutan berbasis online dalam 1 hari dan tujuan perjalanan pada tingkat signifikan $\alpha=5\%$.

Tingkat kesesuaian rata-rata indikator pertanyaan adalah 93,36% dimana enam indikator yang memerlukan perbaikan kualitas pelayanan jasa, sedangkan penilaian terhadap delapan indikator lainnya sudah baik dan harus dipertahankan.

Sistem operasional Go-Jek saat ini sudah cukup baik (nilai rata-rata tingkat kepuasan 2,75 dan tingkat kepentingan 2,94), hanya saja perlu lebih ditingkatkan lagi terutama pada alat keamanan yang nyaman dan sistem aplikasi beserta sistem performa untuk mendapatkan rute tercepat.

ACKNOWLEDGEMENT

Terima kasih diucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penyebaran kuisisioner kepada responden secara daring dalam pengumpulan data yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

REFERENCES

- [1] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "objek." <https://kbbi.web.id/ojek>
- [2] Kementerian Perhubungan RI, "uu_no.22_tahun_2009," 2009, [Online]. Available: https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/uu/uu_no.22_tahun_2009.pdf.
- [3] H. N. Boone and D. A. Boone, "Analyzing Likert Data," vol. 50, 2012, [Online]. Available: [http://www.joe.org/joe/2012april/tt2p.shtm\[8/20/20129:07:48AM\]](http://www.joe.org/joe/2012april/tt2p.shtm[8/20/20129:07:48AM])
- [4] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2004.
- [5] A. P. Parasuraman, V. A. Zeithami, and L. L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.*, 1st ed., vol. 64. 1998. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- [6] C. Wulandari, L. Yan Syah, and L. Andretti Abdillah, "Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek)," in *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi ke-8 (SEMNASITIK2016)*, 2016. [Online]. Available: <http://eprints.binadarma.ac.id/3230/1/SEMNASITIK2016%20002%20007->

- 012%2004IT-
MTI%20WulandariSyahAbdillah-
UBD%20%5BKepuasan%2C%20IT%2C
%20Gojek%5D.pdf
- [7] F. Tjiptono and G. Chandra, *2016 Service, Quality dan Satisfaction*, 4th ed. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.
- [8] B. Saputra and D. Savitri, "PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGANALISIS KINERJA SUROBOYO BUS SEBAGAI MODA TRANSPORTASI UMUM BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA," *Jurnal Ilmiah Matematika*, vol. 8, no. 3, 2020, [Online]. Available: https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/mat_hunesa/article/view/36646