

## INTISARI

Layanan transportasi *online* berbasis *ride sharing* menjadi sebuah lahan mata pencaharian baru bagi sebagian masyarakat di Yogyakarta. Disamping itu diyakini beberapa pihak mampu mengurangi waktu perjalanan bahkan menghemat biaya transportasi dalam aktivitas keseharian. Meskipun regulasi yang ada (UU/22/2009) belum memuat kemajuan teknologi dalam hal ini aplikasi berbasis *online* dan larangan sepeda motor digunakan sebagai kendaraan umum namun tidak menyurutkan dukungan terhadap kehadiran ojek *online* di Yogyakarta. Banyak kalangan masyarakat yang nyaman untuk menggunakan moda transportasi jenis ini. Untuk itu dilakukanlah pengukuran tingkat kepuasan sebagai wujud pengendalian kualitas terhadap moda transportasi ini.

Mengukur kualitas jasa maka berbicara tentang dua hal penting yaitu persepsi dan ekspektasi. Beda antara persepsi dan ekspektasi dapat dikuantifikasikan menggunakan analisis gap SERVQUAL (hasil: seluruh dimensi masih ada beda antara persepsi dan ekspektasi). Performansi lapangan diukur dengan tingkat kesesuaian (hasil: seluruh dimensi dinyatakan “sangat baik” namun beberapa atribut belum optimal) yang dipetakan dalam matriks dua dimensi IPA tentang *performance* dan *importance* (hasil: 3 dimensi di kuadran K dan 3 dimensi di kuadran L). Prioritas untuk *improvement* dilakukan dengan menggunakan Model Kano (hasil: 46% di *grade O*, 24% di *grade M*, 16% di *grade A*, dan 14% di *grade D*). Sehingga bukan hanya membicarakan kondisi gap tetapi juga dapat dicari atribut pelayanan mana yang harus diutamakan karena sangat mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa transportasi *online* berbasis *ride sharing*.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi *online* diantaranya: kemudahan menemukan menu pada aplikasi, kepastian ongkos jasa tertera langsung, adanya fitur *moneyless*, pemesanan sekali tekan, evaluasi (*rating* dan keluhan) langsung, tersedianya promo *free ride*, sepeda motor tidak pernah mogok. Disamping itu juga kejelasan identitas *service provider*, respons dari *driver* yang menelepon *customer* untuk konfirmasi penjemputan, *driver* yang memastikan ketepatan *customer* yang dijemput, sopan dalam tidak meminta tips, taat lalu lintas, dan tidak berperilaku asusila juga menjadi faktor yang memperkuat tingkat kepuasan pengguna. Mengukur kualitas jasa transportasi *online* berbasis *ride sharing* bukan hanya membahas di satu fase analisis gap saja tetapi juga membahas bagaimana kesesuaian pelayanan di lapangan dan kedepannya prioritas perbaikan apa saja yang mampu menjadikan pengguna semakin puas terhadap layanan jasa ini.

**Kata Kunci:** Kualitas jasa, Kepuasan layanan, SERVQUAL, IPA, Model Kano

## **ABSTRACT**

The emergence of online transportation based on ride sharing can't be separated from various factors. A major factor in the emergence of this service is existensing of high mobility without being trapped in traffic. Besides that, cheap service fees also become a lure of this service. Pick-up right in front of the door also improve the sense of comfort for user that return at night.

In this study three measurements were used. The first phase is to measure different perceptions and expectations using SERVQUAL gap analysis method. The second phase is measuring the level of suitability of services received and the level of performance-interest using the IPA method. The third phase is to classify attributes that affect the level of user satisfaction using the Kano method which also serves to evaluate priority improvements.

In GA SERVQUAL, all dimensions are still have different between perceptions and expectations about services provided to users. Whereas the suitability level of all dimensions is stated to be "very good" even though there are some attributes that are not optimal. In the two-dimensional IPA matrix there are three dimensions in the K quadrant and three dimensions in the C quadrant. In the Kano model, 46% are in grade O, 24% in grade M, 16% in grade A, and 14% in grade I. With another words, measuring the quality of online transportation services based on ride sharing is not only discussing one gap phase but also discussing the suitability of services in the field and what future can make users more satisfied with these services.

**Keywords:** Quality of Service, Service Satisfaction, SERVQUAL, IPA, Kano's Method