

# TINGKAT KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI SIDOARJO DENGAN MENGINTEGRASIKAN METODE *QFD* DAN *CLI*

Oleh:

Andre Bagus Setiawan

Wiwik Sulistiyowati

Progam Studi Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2023

# Pendahuluan

Jasa transportasi sangat berperan baik untuk kebutuhan masyarakat yang membutuhkan jasa tersebut, dimana mobilitas yang tinggi untuk kegiatan keseharian mulai dari berangkat sekolah, bekerja, dan lain sebagainya. Dengan adanya Gojek yang berupa aplikasi jasa transportasi berbasis online maka memudahkan para pengguna transportasi untuk menggunakan jasa tersebut. Sekarang semakin banyaknya pengguna jasa tersebut maka tidak menutup kemungkinan adanya potensi keluhan atau ketidakpuasan. Ada beberapa keluhan pelanggan pengguna jasa Gojek tentang kualitas pelayanannya seperti ketidakramahan driver, terjadinya Cancel orderan oleh driver, pelayanan driver yang kurang maksimal, Pembelian makanan yang tidak sesuai dengan harga awal, serta berbagai faktor kenyamanan lain. Dengan adanya permasalahan tersebut maka pada penelitian ini akan dilakukan penilaian parameter kinerja dan kualitas layanan terhadap jasa layanan gojek yang pada kali ini akan berfokus pada layanan pengantaran makanan atau Gofood.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas dan kelayakan pelanggan Gofood guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jasa online pesan antar makanan Gojek.

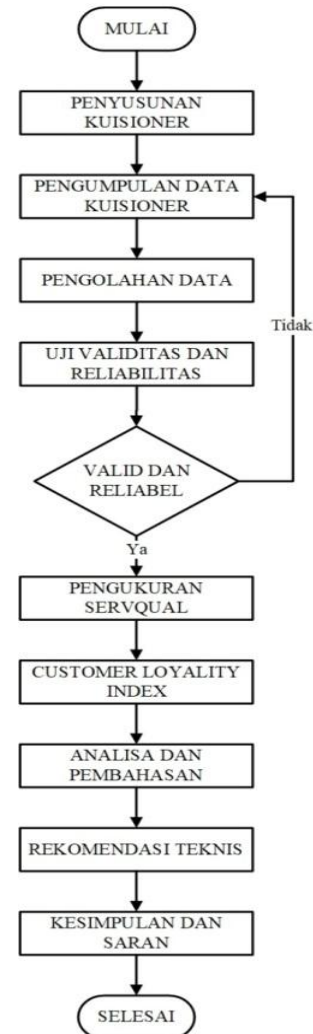
# Metode

QFD merupakan metode yang digunakan untuk merencanakan dan mengembangkan produk yang terstruktur dan memungkinkan team pengembangan untuk menentukan secara baik dan jelas tentang kebutuhan dan keinginan para pelanggan, serta kemudian mengevaluasi permasalahan setiap produk dan jasa secara baik. QFD atau yang juga dikenal dengan istilah HOQ (*House of Quality*) merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui secara langsung apa yang harus dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan dan dapat membantu proses serta menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam syarat-syarat teknis yang harus diprioritaskan.

*Customer Loyalty Index* (CLI) merupakan metode yang digunakan untuk menentukan besarnya tingkat loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Terdapat enam (6) indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan, yaitu: pembelian berulang, kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut, selalu menyukai merek tersebut, tetap pada merek tersebut, memiliki keyakinan bahwa merek tersebut terbaik, dan merekomendasikan merek tersebut pada pihak lain.

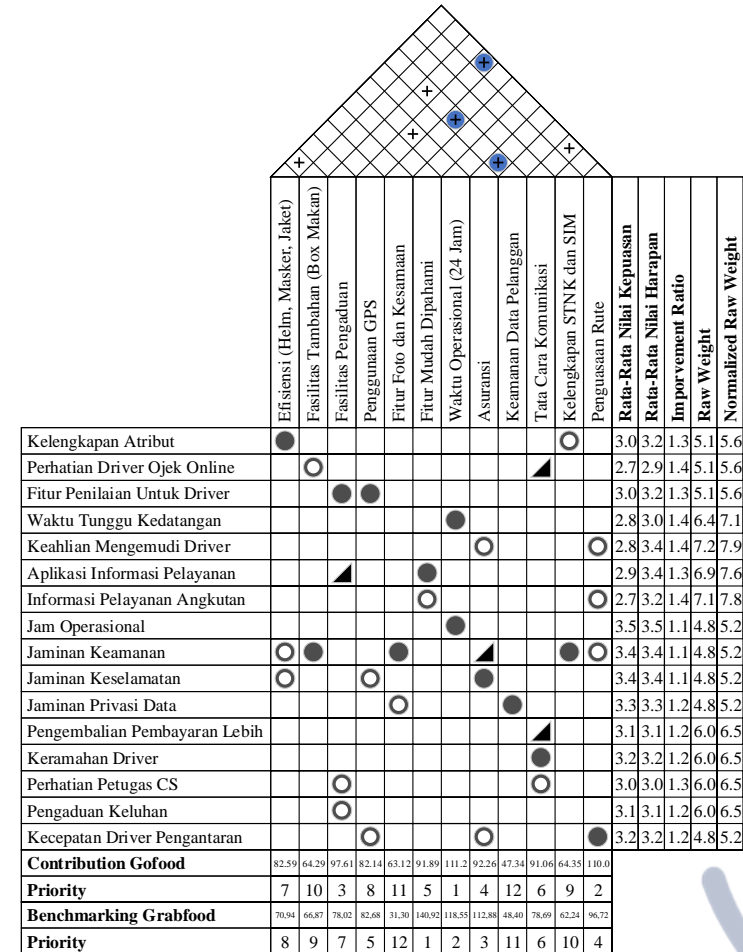
# Metode

## Diagram Alir Penelitian



# Hasil

Dari gambar disamping didapati seluruh nilai kontribusi dari parameter teknik, dari perankingan skala prioritas pada layanan Gofood ranking pertama yaitu Waktu Operasional (24 Jam) dengan nilai kontribusi 111,24. Sedangkan prioritas pertama pada layanan Grabfood yaitu Fitur Mudah Dipahami dengan nilai kontribusi 140,92. Dengan adanya skala prioritas dan juga perankingan ini akan memudahkan perusahaan dalam pengembangan dan perbaikan fasilitas pelayanan mereka yang berdasar kepada suara pelanggan.



# Hasil

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Merekomendasikan layanan Gofood kepada orang yang meminta saran	0,531	0,202	Valid
2	Berbicara maupun berkomentar positif mengenai layanan Gofood	0,628	0,202	Valid
3	Berniat untuk menggunakan layanan Gofood kembali	0,719	0,202	Valid
4	Menggunakan layanan Gofood secara terus menerus	0,444	0,202	Valid
5	Tidak berpindah dari layanan Gofood	0,612	0,202	Valid

Uji validitas yang akan dibandingkan dengan r Tabel yaitu 0,202 sama dengan nilai r Tabel uji validitas pada sub-bab sebelumnya karena memiliki responden yang sama. Hasil perhitungan yang diperoleh memiliki  $r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$  yang dapat dinyatakan tiap pernyataan yang diajukan adalah valid dan dapat dilanjutkan pada pengolahan berikutnya.

# Hasil

No	Pernyataan	WS	CLI	CLI (%)
1	Merekomendasikan layanan Gofood kepada orang yang meminta saran	3.2	0.8	80%
2	Berbicara maupun berkomentar positif mengenai layanan Gofood	3.14	0.79	79%
3	Berniat untuk menggunakan layanan Gofood kembali	3.12	0.78	78%
4	Menggunakan layanan Gofood secara terus menerus	2.98	0.74	74%
5	Tidak berpindah dari layanan Gofood	3.27	0.82	82%
Rata -Rata			0.8	79%

Dari hasil perhitungan nilai CLI atau *Customer Loyalty Index* didapat hasil perhitungan pada tiap-tiap atribut adalah sebagai berikut: pada atribut pertama memiliki nilai 80%, atribut ke-dua memiliki nilai 79%, atribut ke-tiga memiliki nilai 78%, atribut ke-empat memiliki nilai 74%, dan terakhir memiliki nilai 82%. Dengan nilai tersebut dapat dikatakan loyalitas pelanggan Gofood adalah Loyal karena memiliki nilai rata-rata 79% yang berada pada rentang 61%–80%.



# Pembahasan

Untuk mengetahui jumlah sampel atau responden yang harus digunakan pada penelitian ini peneliti menggunakan metode Bernoulli karena ukuran populasi yang tidak diketahui. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian :

$$n = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}})^2 p \cdot q}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = besar sampel minimum yang diperbolehkan
- $Z_{\frac{\alpha}{2}}$  = luar dibawah kurva normal ( $\alpha = 5\%$ , kepercayaan 95%) = 1,96
- p = proporsi sampel yang dapat diolah atau sah
- q = proporsi sampel yang tidak dapat diolah (1-p)
- e = tingkat kesalahan

# Pembahasan

Dengan rumus perhitungan diatas maka diperoleh jumlah responden minimum adalah 96,04 dan pada penelitian kali ini akan digunakan responden sebanyak 97 responden, Uji validitas digunakan untuk menguji kemampuan kuisisioner dalam mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan kriteria koefisien variabel butir atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  diperoleh dengan derajat bebas  $(df) = n - 2$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel}$  adalah 0,202

# Pembahasan

No.	Pertanyaan	R	ket
1	Kelengkapan Atribut	0.752	Valid
2	Perhatian Driver Ojek Online	0.551	Valid
3	Fitur Penilaian Untuk Driver	0.680	Valid
4	Waktu Tunggu Kedatangan	0.538	Valid
5	Keahlian Mengemudi Driver	0.482	Valid
6	Aplikasi Informasi Pelayanan	0.767	Valid
7	Informasi Pelayanan Angkutan	0.620	Valid
8	Jam Operasional	0.734	Valid
9	Jaminan Keamanan	0.657	Valid
10	Jaminan Keselamatan	0.729	Valid
11	Jaminan Privasi Data	0.698	Valid
12	Pengembalian Pembayaran Lebih	0.502	Valid
13	Keramahan Driver	0.629	Valid
14	Perhatian Petugas CS Online	0.536	Valid
15	Pengaduan Keluhan	0.655	Valid
16	Kecepatan driver Pengantaran	0.468	Valid

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari suatu instrument, jika nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,600 maka instrumen yang diuji dapat dikatakan reliabel.

# Pembahasan

Pada alur metode HOQ ini terdapat beberapa perhitungan yang harus dilalui, berikut adalah hasil dari tiap perhitungan yang didapatkan pada metode HOQ ini, derajat kepentingan didapat dari hasil matematika berikut:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^n KI}{n} \\ \bar{X} &= \frac{(4+4+3+3+3+\dots+3)}{97} \\ \bar{X} &= \frac{317}{97} = 3,2680 \text{ atau } 3,27\end{aligned}\tag{2}$$

Nilai target ditetapkan oleh perusahaan atau nilai (4) karena perusahaan ingin memiliki kinerja pelayanan yang maksimal. Rasio perbaikan didapat dari hasil bagi antara nilai target dengan derajat kepuasan, kemudian *sales point* didapat dari hasil observasi lapangan dan penilaian murni dari hasil dari penilaian. Ketika seluruh nilai telah didapat maka akan dilakukan pembobotan dengan rumus matematis sebagai berikut:

Bobot = derajat kepentingan x rasio x sales poin (4)

Bobot = 3,27 x 1,32 x 1,2 = 5,18

# Temuan Penting Penelitian

Dari hasil perhitungan derajat kepuasan didapati nilai rata-rata penilaian pelanggan adalah 3.11, maka dengan demikian dapat dikatakan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan terletak pada nilai puas. Dari hasil perhitungan persentase CLI atau *Customer Loyalty Index* memiliki nilai rata-rata dari tiap pernyataan yang diutarakan pelanggan adalah 79%, maka dengan demikian dapat dikatakan tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan terletak pada nilai loyal. Prioritas perbaikan yang dapat diberikan peneliti didapat dari hasil perhitungan QFD atau *Quality Function Deployment* dan dipilih atribut yang memiliki skala prioritas 3 tertinggi yaitu 1. Waktu Operasional (24 Jam), 2. Penguasaan Rute, 3. Fasilitas Pengaduan. Nilai atribut dengan skala prioritas tertinggi ini kemudian akan diberikan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan perbaikan dari kualitas pelayanan yang dimiliki

# Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk memberikan usulan terhadap perusahaan PT. GoTo Gojek Tokopedia, Tbk dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jasa pengantaran makanan (Gofood) serta mengetahui tingkat loyalitas pelanggan pada pemakaian jasa tersebut.

# Referensi

1. Rifaldi, kaduanci dan Sulistyowati. 2016. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta*". Politeknik Negeri Jakarta. Adminsitrasi Bisnis Terapan. Vol. 13. No. 2. Hal: 121–128.
2. Hosana, Kevin dan Eddy Madiono Sutanto. 2018. "*Kualitas Layanan Go-Jek Di Surabaya*". Surabaya: Universitas Kristen Petra. Fakultas Ekonomi. Prodi Manajemen Bisnis. Vol. 6. No. 2.
3. Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo. 2017. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*". STIE AMA Salatiga. Vol. 10. No. 19. Hal: 70–90.
4. Susepti, Amalia. Dkk. 2017. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*". Malang: Universitas Brawijaya. Fakultas Ilmu Administrasi. Vol. 50. No. 5. Hal: 27–36.
5. Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. 2016. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*". Universitas Telkom. Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Prodi Administrasi Bisnis. Vol. 11. No. 2. Hal: 256–289.

# Referensi

6. Faizah, Fita Nurotul dan Zulfaturrohmaniyah. “*Gofood Vs Shopeefood: Manakah yang Menjadi Pilihan Generasi Z?*”. Universita Islam Negeri Walisongo Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 7. No. 2. Hal: 157–168
7. GoodStats, “*Rajai Aplikasi Pesan Antar Se-ASEAN Grabfood Lampau Gofood dan Shopeefood*”. 2023. [Online]. Available: <https://goodstats.id/article/rajai-aplikasi-pesan-antar-se-asean-grabfood-lampau-gofood-dan-shopeefood-lftLe>.
8. Amri. Suharto Tahir dan Mirza. 2017. “*Analisis Kepuasan Pelanggan Pemakaian Produk Gypsum Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment*”. Aceh: Universitas Malikussaleh. Fakultas Teknik. Jurusan Teknik Industri. Vol. 6. No. 2. Hal: 31–38.
9. Andayani, Akbar. Dkk. 2015. “*Desain Produk Makanan Ringan Untuk Ibu Hamil Dengan Menggunakan Quality Function Deployment (Qfd)*”. Bogor: IPB. Fakultas Teknologi Pertanian. Departemen Teknologi Industri Pertanian. Vol. 4. No. 1. Hal: 244–251.
10. Safitri, Azizah Yulia. Dkk. 2019. “*Pengukuran Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Kualitas Layanan Taksi Resmi Bandar Udara Juanda Surabaya*”. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Departemen Manajemen Bisnis, Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi. Vol. 8. No. 1. Hal: D2–D7.



# Referensi

11. Irawati, Desrina Yusi dan Octavia Ezrani. 2018. "Servqual dan Conjoint Analysis Dalam House Of Quality Untuk Layanan Ojek Online". Universitas Katolik Darma Cendika. Teknik Industri. Vol. 19. No. 1. Hal. 82-96.
12. Aprillia, Amel dan Dian candra Fatihah. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kota Bandung". Politeknik Piksi Ganesha. Vol 9. No. 1. Hal: 242-257.
13. Feby Thung. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi". Universitas Bina Nusantara. Vol. 8. No. 1. Hal: 74-95.
14. Herdiani, Melinda, Ai Lili Yuliati. 2019. "Pengaruh Brand Performance Terhadap Repeat Purchasing dengan Competitive Advantage dan Customer Engagement Sebagai Variabel Intervening pada Apple Iphone". JIMEA: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi. Bandung: Universitas Telkom Bandung. Vol.03. No.03. Hal: 101-110.
15. Kamilah, Eka Nur. 2015. "Pengaruh Keterampilan Mengajar Guru Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Akuntansi". Universitas Pendidikan Indonesia. Available: <https://repository.upi.edu>.

