

ANDRE_BAGUS_SETIAWAN_161
020700041_ARTIKEL.docx
by

Submission date: 22-Aug-2023 12:22PM (UTC+0700)

Submission ID: 2149291368

File name: ANDRE_BAGUS_SETIAWAN_161020700041_ARTIKEL.docx (328.83K)

Word count: 3565

Character count: 21761

Tingkat Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Sidoarjo dengan Mengintegrasikan Metode QFD dan CLI

Andre Bagus Setiawan¹⁾, Wiwik Sulistiyowati^{*2)}

¹⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: wiwik@umsida.ac.id

Abstract. *Gojek is an online-based delivery service provider facility. The more services provided, the complaints experienced by customers will increase. To maintain the existence of services, companies are obliged to continue to improve their services. The method to be applied for measuring service quality is using the Quality Function Deployment (QFD) and Customer Loyalty Index (CLI) methods. Both methods aim to determine the level of quality of Gojek services to customers and the level of customer satisfaction or loyalty to the Gojek application, especially in GoFood service services. The results obtained from measuring the value of service quality using these two methods found the overall customer satisfaction value was 3.11 which indicates that customers are currently satisfied with the services provided, then from the percentage value it is found that the total percentage of statements given as a whole is 79% which indicates customers are currently loyal to the company. In addition, the priority of improvement that must be immediately handled by the company includes operational time, route control, and complaint facilities. This is so that customer satisfaction and loyalty to the company can be maintained and increased.*

Keywords - *Customer Loyalty Index, Customer Satisfaction, Quality of Service, Quality Function Deployment*

Abstrak. *Gojek adalah sebuah fasilitas penyedia layananan pengantaran berbasis online. Semakin banyaknya jasa layanan yang disediakan, maka keluhan yang dialami pelanggan akan semakin meningkat. Untuk menjaga eksistensi layanan, perusahaan berkewajiban untuk terus meningkatkan jasa layanan mereka. Metode yang akan diterapkan untuk pengukuran kualitas layanan ini dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dan Customer Loyalty Index (CLI). Kedua metode tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Gojek kepada pelanggan dan tingkat kepuasan atau kelayaitasan pelanggan terhadap aplikasi Gojek khususnya pada jasa pelayanan GoFood. Hasil yang didapat dari pengukuran nilai kualitas layanan menggunakan dua metode tersebut didapati nilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah 3,11 yang menandakan pelanggan pada saat ini puas terhadap pelayanan yang diberikan, kemudian dari nilai persentase didapati total persentase dari pernyataan yang diberikan secara keseluruhan adalah 79% yang menandakan pelanggan pada saat ini loyal terhadap perusahaan. Diluar itu prioritas perbaikan yang harus segera ditangani oleh perusahaan meliputi waktu operasional, penguasaan rute, dan fasilitas pengaduan. Hal ini bertujuan agar kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dapat dipertahankan dan meningkat..*

Kata Kunci - *Customer Loyalty Index, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Quality Function Deployment*

I. 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 [1].

Kualitas layanan merupakan sebuah ukuran untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan [2]. Untuk meningkatkan suatu kualitas layanan pada perusahaan ada banyak faktor yang harus dipertimbangkan diantaranya[3]:

1. Mengidentifikasi Determinasi Utama Kualitas Jasa
2. Mengelola Harapan Pelanggan
3. Mengelol¹²ukti Kualitas Jasa
4. Harapan Pelanggan

Kepuasan adalah proses kumulatif mewakili penilaian secara keseluruhan¹³ yang berdasarkan pada keseluruhan transaksi atau membeli dan mengkonsumsi produk pada suatu waktu [4]. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan senang. Harapan pelanggan dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan [5]. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan oleh pelanggan atas sebuah pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggan dibandingkan dengan apa yang pelanggan inginkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi apa yang diharapkan atau apa yang diinginkan.

Pesan layanan antar makanan awalnya didominasi oleh GoFood hingga pada tahun 2020, GoFood telah menjadi aplikasi terpopuler tidak hanya di Indonesia tetapi juga di Thailand, Singapura dan Vietnam [6]. Fitur GoFood adalah layanan yang paling banyak diminati konsumen dalam hal *social distancing* dan praktis. Sayangnya situasi ekonomi global tidak mendukung perkembangan GoFood akibat virus corona (*Covid-19*) yang menyebar di Indonesia pada tahun 2020, banyak mitra *driver* bahkan UMKM mengatakan wabah pandemi berdampak penurunan 50-60%, faktor penyebabnya adalah jumlah pesanan, jarak tempuh, jam kerja dan poin yang diterima driver menurun serta kekhawatiran *customer* yang berlebihan tentang infeksi Covid-19. Selain itu menu⁷ data dari GoodStats menyebutkan bahwa grab berhasil mendapat peringkat pertama di pasar Asia Tenggara, pertumbuhan GMV (Gro⁷ market Value) platform pesan antar makanan online di Asia Tenggara tercatat sebesar 5% YoY (Year on Year), Grabfood menyumbang 54% dari nilai GMV di ASEAN pada tahun 2022 sedangkan Gofood hanya sebesar 12% [7]. pada April 2020 sebuah perusahaan Shopee meluncurkan layanan pesan antar yang dinamakan ShopeeFood. Penjualan pertama ShopeeFood masih sebatas makanan, kue dan makanan olahan, namun mulai tahun 2021 menu yang ditawarkan juga beragam karena bermitra dengan berbagai sektor indus¹¹ makanan.

QFD merupakan metode yang digunakan untuk merencanakan dan mengembangkan produk yang terstruktur dan memungkinkan team pengembangan untuk menentukan secara baik dan jelas tentang kebutuh⁴an keinginan para pelanggan, serta kemudian mengevaluasi permasalahan setiap produk dan jasa secara baik [8]. 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 [9].

Customer Loyalty Index (CLI) merupakan metode yang digunakan⁶ untuk menentukan besarnya tingkat kelayaitasan 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 [10]. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas dan kelayaitasan pelanggan Gofood guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jasa online pesan antar makanan Gojek.

II. METODE

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pengambilan data dan observasi lapangan pada konsumen atau pengguna layanan gofood pada area Sidoarjo yang telah memakai layanan sekurang-kurangnya 2 kali, data yang diambil adalah hasil dari kuesioner yang disebar pada pelanggan gofood sebanyak 97 responden. Lama penelitian ini dilakukan adalah selama sembilan bulan.

B. Prosedur Penelitian

Proses penelitian ini yaitu meliputi:

- 1) Survei lapangan untuk membacar proses jasa berlangsung, identifikasi masalah, dan analisa permasalahan yang sedang berlangsung.
- 2) Perumusan masalah yang ada dan memfokuskan pada satu masalah yang kemudian akan diperinci.
- 3) Studi pustaka sebagai tujuan untuk memahai konsep dasar ilmu yang berkaitan dengan penelitian.
- 4) Penetapan tujuan berdasar pada masalah yang akan diangkat dan dijabarkan sebelumnya.
- 5) Pengumpulan data dengan wawancara dan penyebaran kuesioner sebanyak 97 responden.
- 6) Pengolahan data menggunakan metode QFD dan CLI terhadap masalah yang diangkat.
- 7) Analisa dan pembahasan tingkat kepuasan kualitas layanan dari permasalahan yang ada.
- 8) Kesimpulan dan saran bagi perusahaan, peneliti dimasa mendatang, dan menjadi literasi bagi peneliti lainnya.

C. Atribut yang Digunakan

Atribut pelayanan transportasi ojek *online* yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) [11]. Berikut atribut yang dibutuhkan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Atribut yang digunakan

Atribut	Variabel	Sumber
Tangible (X1)	Kelengkapan Atribut	[13]
	Perhatian Driver Ojek Online	
Realibility (X2)	Pengaduan Keluhan	[12]
	Waktu Tunggu Kedatangan	
Responsive (X3)	Keahlian Mengemudi Driver	[11]
	Aplikasi Informasi Pelayanan	
Assurance (X4)	Informasi Pelayanan Angkutan	[13]
	Jam Operasional	
	Jaminan Keamanan	
	Jaminan Keselamatan	
Empathy (X5)	Jaminan Privasi Data	[11]
	Pengembalian Pembayaran yang Lebih	
	Keramahan Driver	
	Perhatian Petugas CS Online	
	Pengaduan Keluhan	
	Kecepatan driver Pengantaran	

Diagram alir pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Data

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 [14]:

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

Keterangan:

- n = besar sampel minimum yang diperbolehkan
- $Z_{\alpha/2}$ = 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

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 kuisioner 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 [15].

Tabel 2. Atribut yang digunakan

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.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.921	16

B. Pengolahan Data Metode QFD

Mengolah data menggunakan metode *Quality Function Deployment*, stimulus yang diperlukan adalah tahapan pembuatan House of Quantity atau biasa disebut HOQ. Metode HOQ ini bertujuan untuk membantu metode QFD dalam pemilihan karakteristik yang paling penting dan berharga.

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:

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

Tabel 4. Derajat Kepentingan

No.	Pertanyaan	Derajat
1	Kelengkapan Atribut	3.27
2	Perhatian Driver Ojek Online	2.99
3	Fitur Penilaian Untuk Driver	3.21
4	Waktu Tunggu Kedatangan	3.05
5	Keahlian Mengemudi Driver	3.42
6	Aplikasi Informasi Pelayanan	3.4
7	Informasi Pelayanan Angkutan	3.28
8	Jam Operasional	3.51
9	Jaminan Keamanan	3.46
10	Jaminan Keselamatan	3.45
11	Jaminan Privasi Data	3.3
12	Pengembalian Pembayaran Lebih	3.14
13	Keramahan Driver	3.29
14	Perhatian Petugas CS Online	3
15	Pengaduan Keluhan	3.13
16	Kecepatan driver Pengantaran	3.26

Derajat kepuasan didapat dari hasil matematika berikut:

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{\sum_{i=1}^n K_i}{n} \\ \bar{x} &= \frac{(4+4+3+3+3+\dots+2)}{97} \\ \bar{x} &= \frac{294}{97} = 3,0309 \text{ atau } 3,03\end{aligned}\quad (3)$$

Tabel 5. Derajat Kepuasan

No.	Pertanyaan	Derajat
1	Kelengkapan Atribut	3.03
2	Perhatian Driver Ojek Online	2.78
3	Fitur Penilaian Untuk Driver	3
4	Waktu Tunggu Kedatangan	2.82
5	Keahlian Mengemudi Driver	2.82
6	Aplikasi Informasi Pelayanan	2.94
7	Informasi Pelayanan Angkutan	2.76
8	Jam Operasional	3.51
9	Jaminan Keamanan	3.46
10	Jaminan Keselamatan	3.45
11	Jaminan Privasi Data	3.3
12	Pengembalian Pembayaran Lebih	3.14
13	Keramahan Driver	3.29
14	Perhatian Petugas CS Online	3
15	Pengaduan Keluhan	3.13
16	Kecepatan driver Pengantaran	3.26

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:

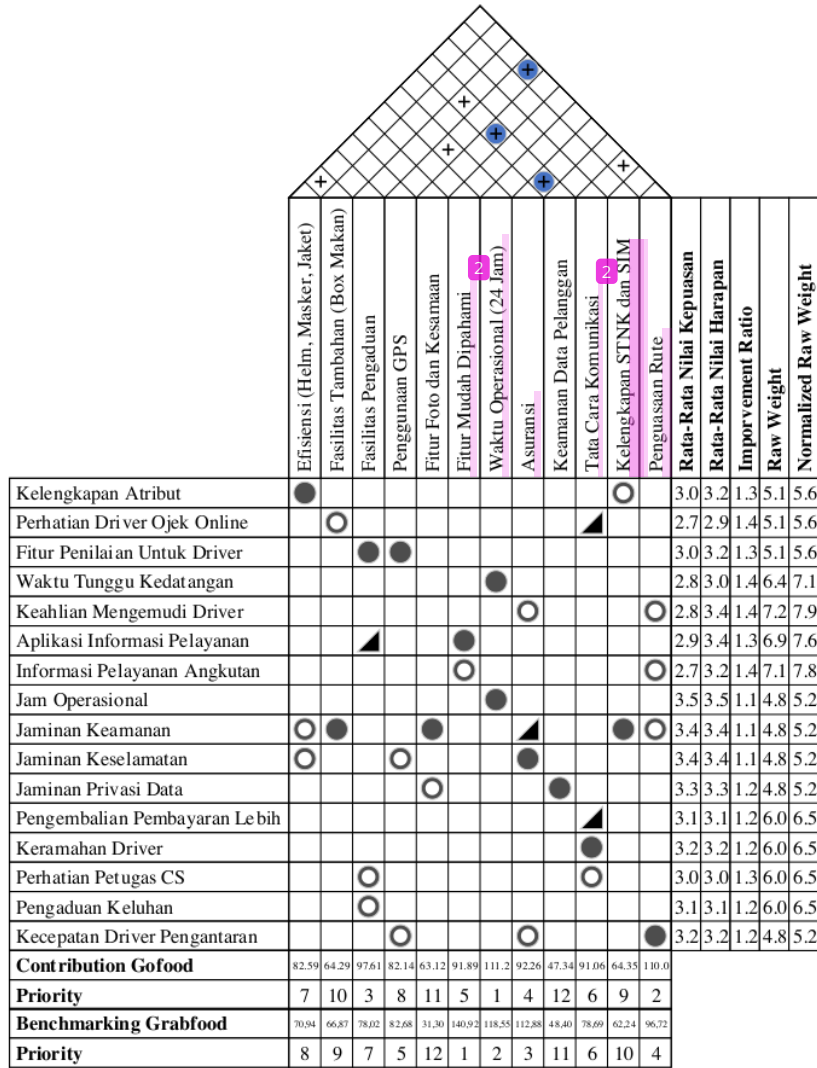
$$\text{Bobot} = \text{derajat kepentingan} \times \text{rasio} \times \text{sales poin} \quad (4)$$

$$\text{Bobot} = 3,27 \times 1,32 \times 1,2 = 5,18$$

Tabel 6. Pembobotan Atribut

No	Kepentingan	Perbaikan	Sales Point	Bobot	Normalisasi Bobot
1	3.27	1.32	1.2	5.18	5.67
2	2.99	1.44	1.2	5.16	5.65
3	3.21	1.33	1.2	5.13	5.62
4	3.05	1.42	1.5	6.48	7.1
5	3.42	1.42	1.5	7.27	7.96
6	3.4	1.36	1.5	6.95	7.61
7	3.28	1.45	1.5	7.12	7.8
8	3.51	1.14	1.2	4.8	5.26
9	3.46	1.15	1.2	4.8	5.26
10	3.45	1.16	1.2	4.8	5.26
11	3.3	1.21	1.2	4.8	5.26
12	3.14	1.27	1.5	6	6.57
13	3.29	1.22	1.5	6	6.57
14	3	1.33	1.5	6	6.57
15	3.13	1.28	1.5	6	6.57
16	3.26	1.23	1.2	4.8	5.26
Total				91.3	

Parameter teknik yang kemudian akan digunakan sebagai keterkaitan pengaruh dari atribut kuisioner yang telah didapat dari pelanggan. Pembobotan parameter teknik ini dilakukan karena untuk mengetahui tingkat hubungan atau keterkaitan antara parameter teknik yang telah dibuat terhadap keinginan pelanggan. Berikut adalah hasil pembobotan parameter teknik yang telah dibuat:



Gambar 2. Pembobotan Parameter Teknik

Jika pembobotan parameter teknik telah didapat, maka langkah selanjutnya adalah mengukur tingkat kontribusi dan juga ranking dari tiap kepentingan yang terkait terhadap parameter Teknik. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat prioritas dari perbaikan fasilitas pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada pelanggan pengguna jasa mereka. Untuk menghitung nilai tingkat prioritas, rumus matematisnya adalah sebagai berikut:

$$KT_i = \sum BT_i \times HiKT_i \quad (5)$$

Dimana:

- KT_i = Nilai kontribusi
- BT_i = Nilai hubungan
- Hi = Nilai normalisasi bobot
- KT_i = (9 x 5,67) + (3 x 5,26) + (3 x 5,26)
- KT_i = 82,59

Tabel 7. Nilai Interaksi dan Prioritas Parameter Teknik

No	Teknis	Kebutuhan Konsumen	Nilai	Normalized RW	Kontribusi	Prioritas
1	A	Kelengkapan atribut	9	5.67	82.59	7
		Jaminan keamanan	3	5.26		
		Jaminan keselamatan	3	5.26		
2	B	Perhatian driver ojek online	3	5.65	64.29	10
		Jaminan keamanan	9	5.26		
3	C	Fitur penilaian untuk driver	9	5.62	97.61	3
		Aplikasi informasi pelayanan	1	7.61		
		Perhatian petugas CS	3	6.57		
		Pengaduan keluhan	3	6.57		
4	D	Fitur penilaian untuk driver	9	5.62	82.14	8
		Jaminan keselamatan	3	5.26		
		Kecepatan driver pengantaran	3	5.26		
5	E	Jaminan keamanan	9	5.26	63.12	11
		Jaminan privasi data	3	5.26		
6	F	Aplikasi informasi pelayanan	9	7.61	91.89	5
		Informasi pelayanan angkutan	3	7.8		
7	G	Waktu tunggu kedatangan	9	7.1	111.24	1
		Jam operasional	9	5.26		
8	H	Keahlian mengemudi driver	3	7.96	92.26	4
		Jaminan keamanan	1	5.26		
		Jaminan keselamatan	9	5.26		
		Kecepatan driver pengantaran	3	5.26		
9	I	Jaminan privasi data	9	5.26	47.34	12
		Perhatian driver ojek online	1	5.65		
10	J	Pengembalian pembayaran lebih	1	6.57	91.06	6
		Keramahan driver	9	6.57		
		Perhatian petugas CS	3	6.57		
11	K	Kelengkapan atribut	3	5.67	64.35	9
		Jaminan keamanan	9	5.26		
12	L	Keahlian mengemudi driver	3	7.96	110.4	2
		Informasi pelayanan angkutan	3	7.8		
		Jaminan keamanan	3	5.26		
		Kecepatan driver pengantaran	9	5.26		

Dari tabel 6 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 meraka yang berdasar kepada suara pelanggan.

C. Pengolahan Data Metode CLI

Pengujian nilai validitas dari atribut CLI Gofood adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Validitas CLI Gofood

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	10 rekomendasikan 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 Hitung > r Tabel yang dapat dinyatakan tiap pernyataan yang diajukan adalah valid dan dapat dilanjutkan pada pengolahan berikutnya.

Pengujian nilai reliabilitas dari atribut CLI adalah sebagai berikut:

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.801	5

Uji reliabilitas dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,801 yang lebih besar dari 0,600 yang dapat dinyatakan bahwa data yang diperoleh adalah valid dan dapat dilanjutkan pada pengolahan berikutnya.

Pada perhitungan CLI adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CLI = \frac{\sum_{i=1}^n (willing\ statement) \times 100\%}{N} \quad (6)$$

Dimana:

WS = rata-rata tiap atribut

n = nilai skala likert tertinggi

$$CLI = \frac{3,20 \times 100\%}{4} = 0,80 \text{ atau } 80\%$$

Dari seluruh perhitungan yang telah diolah, berikut adalah seluruh perhitungan untuk tiap-tiap atribut dari CLI

No	Pernyataan	WS	CLI	CLI (%)
1	rekomendasikan 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%.

IV. SIMPULAN

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

5 UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini bisa berjalan dengan baik dan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak, ucapan syukur diberikan kepada semua pihak karena telah memberikan masukan yang membangun serta pandangan yang berbeda-beda pada penelitian kali ini. Oleh karena itu ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.

REFERENSI

- [1]. Rifaldi, kaduanci dan Sulistyowati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa 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.
- [6]. Faizah, Fita Nurotul dan Zulfaturrohmaniyah. "Gofood Vs Shopeefood: Manakah yang Menjadi Pilihan Generasi Z?". Universitas 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/rajaai-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.
- [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 Fatimah. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Pada Masa Pande 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>.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
2	doaj.org Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	id.scribd.com Internet Source	1%
6	stikesyahoedsmg.ac.id Internet Source	1%
7	goodstats.id Internet Source	1%
8	media.neliti.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Student Paper	1%

10

ejournal.its.ac.id

Internet Source

1 %

11

journal.unimal.ac.id

Internet Source

1 %

12

kohesi.sciencemakarioz.org

Internet Source

1 %

13

repository.stie-aub.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On