

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN APLIKASI OJEK *ONLINE* MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

FAUZI AL FAJAR

12190247

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

Jangan pernah menyesal berbuat baik kepada orang salah, tingkah lakumu menunjukkan siapa dirimu dan tingkah laku mereka menunjukkan siapa mereka.

-Bruce Lee-

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Dengan begitu, sekripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Sutarto dan Ibu Alem yang telah senantiasa selalu memberikan dukungan, semangat serta do'a kepada anak-anaknya
2. Adikku Rizal Arif Hidayat dan Sifa Aulia Azkiyah yang telah memberikan dukungannya serta do'anya dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Kepada teman-teman sekelas 12.8A.06 yang telah sama-sama berjuang dari semester 1 hingga saat ini di semester 8, semoga kita semua menjadi lulusan yang sukses dimasa depan.
4. Kepada sahabat saya Taufiq Kuesyono dan Dede Fauzan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada saya. Kebaikan kalian benar-benar mendukung dalam perjuangan saya, semoga pertemanan ini tetap selalu ada kawan.

-Terimakasih-

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauzi Al Fajar
NIM : 12190247
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **"Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode *Servqual*"**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Kota Bekasi
Pada tanggal : 26 Juli 2023
Yang menyatakan



SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fauzi Al Fajar
NIM : 12190247
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode *Servqual*"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kota Bekasi
Pada tanggal : 26 Juli 2023
Yang menandatangani



AE834AKX580929838
Fauzi Al Fajar

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fauzi Al Fajar
NIM : 12190247
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode Servqual

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 16 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Muhammad Hilman Fakhriza, M.Kom.

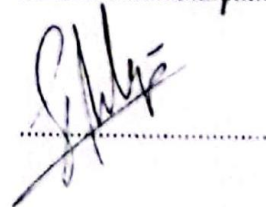


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Imam Budiawan, M.Kom.



Penguji II : Sri Rahayu, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode *Servqual***” adalah hasil karya tulis asli Nama Mahasiswa dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	:	Fauzi Al Fajar
Alamat	:	Jl. Cemerlang 1 No.67a Jatibening Baru, Pondok Gede, Kota Bekasi
No.Telp	:	081292555520
E-mail	:	fauzialfajar87@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI OJEK ONLINE MENGGUAKAN METODE SERVQUAL”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Findi Ayu Sariasih, MMSI, S. T, selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Bapak Muhammad Hilman Fakhriza, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
7. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
8. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.

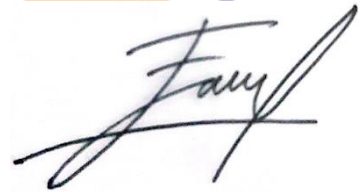
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
10. Rekan-rekan mahasiswa kelas TI-12.8A.06.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi parapembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 26 Juli 2023

Penulis,



Fauzi Al Fajar

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Fauzi Al Fajar (12190247), Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek *Online* Menggunakan Metode *Servqual*

Kepuasan masyarakat ataupun pengguna merupakan suatu indikator dalam keberhasilan aplikasi Ojek *Online* dalam melakukan pengembangan terhadap kualitas layanannya. Dengan adanya rasa kepuasan dari pengguna, tentu menunjukkan nilai terhadap kinerja pada aplikasi Ojek *Online*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang terdapat pada aplikasi Ojek *Online* dengan membandingkan tingkat persepsi dan harapan pengguna dalam menggunakan aplikasi Ojek *Online*, serta perlu dilakukan analisis untuk mengidentifikasi apa yang menjadi keinginan masyarakat mengenai kualitas dari sistem layanan aplikasi Ojek *Online*. Metode yang digunakan yaitu metode *servqual* (*service quality*) merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ojek *Online* dengan mempertegas dari masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai *gap* (kesenjangan) dari selisih antara layanan yang telah diterima dengan layanan yang diharapkan oleh pengguna aplikasi Ojek *Online*. Terdapat lima dimensi *servqual* yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Setelah dilakukan analisis maka didapatkan hasil secara keseluruhan *gap* memiliki nilai negatif, sehingga masyarakat ataupun pengguna belum dikatakan puas terhadap kualitas layanan aplikasi Ojek *Online*. Secara prioritas peningkatan kinerja perlu dilakukan seperti pada dimensi *empathy* dengan nilai *gap* -1,36 dan dimensi *responsiveness* dengan nilai *gap* -1,29. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi Ojek *Online*.

Kata Kunci: Kepuasan, *Servqual* (*Service Quality*), Aplikasi Ojek *Online*

ABSTRACT

Fauzi Al Fajar (12190247), Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode Servqual

Community or user satisfaction is an indicator of the success of the Ojek Online application in developing the quality of its services. With a sense of satisfaction from users, it certainly shows value for performance in the Ojek Online application. This research was conducted with the aim of knowing the level of user satisfaction with the quality of service contained in the Ojek Online application by comparing the level of perceptions and expectations of user in using the Ojek Online application, and it is necessary to carry out an analysis to identify what the community wants regarding the quality of the Ojek Online application service system. The method used is the servqual (service quality) method, which is a method for measuring service quality the effects user satisfaction with the Ojek Online application by emphasizing each dimension, so that a gap score will be obtained from the difference between the service received and the service expected by Ojek Online application user. There are five dimensions of servqual namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. After doing the analysis, the overall results show that the gap has a negative value, so that the community or user are not satisfied with the quality of the Ojek Online application service. Prioritizing performance improvement needs to be done as in the empathy dimension with a gap score of -1,36 and the responsiveness dimensions with a gap score of -1,29. This proves that user satisfaction effect the service quality of the Ojek Online application.

Keyword: Satisfaction, Servqual (Service Quality), Ojek Online Application

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II	4
LANDASAN TEORI	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.1.1 Aplikasi	4
2.1.2 Kualitas Sistem	4
2.1.3 Kualitas Layanan.....	5
2.1.4 Kepuasan Pengguna	7
2.1.5 Persepsi (Kinerja).....	8
2.1.6 Harapan (Ekspetasi)	8
2.1.7 Pupulasi dan Sampel	8
2.1.8 Pengertian Ojek <i>Online</i>	9
2.1.9 Metode <i>Servqual</i>	9

2.2	Penelitian Terkait	11
2.3	Objek Penelitian	13
BAB III		15
METODOLOGI PENELITIAN		15
3.1	Tahapan Penelitian	15
3.2	Metode Penelitian.....	18
3.3	Instrumen Penelitian.....	18
3.4	Teknik Perhitungan Sampel Responden.....	19
3.5	Teknik Analisis Data	19
3.5.1	Uji Validitas	20
3.5.2	Uji Reliabilitas	20
3.5.3	Metode <i>Servqual</i>	21
BAB IV		23
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Diskripsi Data Penelitian.....	23
4.1.1	Gambaran Umum Responden	23
4.2	Identifikasi Variabel	26
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	28
4.3.1	Uji Validitas Data Responden.....	28
4.3.2	Uji Reliabilitas Data Responden	44
4.4	Pengolahan Data Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>).....	49
4.4.1	Perhitungan Frekuensi Data Kuesioner Persepsi dan Harapan	49
4.5	Perhitungan Nilai Gap (Kesenjangan) Kepuasan Pengguna Peritem.....	54
4.6	Perhitungan Nilai <i>Gap Servqual</i> (<i>Service Quality</i>) Perdimensi	55
4.7	Menentukan Nilai <i>Gap Score Servqual</i> (<i>Service Quality</i>).....	57
BAB V		58
PENUTUP		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		62
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI		63
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI		63
LAMPIRAN		64

Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	64
Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	69
Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Tahapan Penelitian	16
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden	24
Gambar IV. 2 Usia Responden.....	25
Gambar IV. 3 Pendidikan Terakhir Responden	26
Gambar IV. 4 Descriptive Statistics Tangibles Persepsi.....	29
Gambar IV. 5 Hasil Olah Data Uji Validitas Tangibles Persepsi	30
Gambar IV. 6 Descriptive Statistics Reliability Persepsi.....	31
Gambar IV. 7 Hasil Olah Data Uji Validitas Reliability Persepsi	31
Gambar IV. 8 Descriptive Statistics Responsiveness Persepsi	32
Gambar IV. 9 Hasil Olah Data Uji Validitas Reliability Persepsi	33
Gambar IV. 10 Descriptive Statistics Assurance Persepsi	34
Gambar IV. 11 Hasil Olah Data Uji Validitas Assurance Persepsi	34
Gambar IV. 12 Descriptive Statistics Empathy Persepsi	35
Gambar IV. 13 Hasil Olah Data Uji Validitas Empathy Persepsi	36
Gambar IV. 14 Descriptive Statistics Tangibles Harapan	37
Gambar IV. 15 Hasil Olah Data Uji Validitas Tangibles Harapan	37
Gambar IV. 16 Descriptive Statistics Reliability Harapan	38
Gambar IV. 17 Hasil Olah Data Uji Validitas Reliability Harapan	39
Gambar IV. 18 Descriptive Statistics Responsiveness Harapan.....	40
Gambar IV. 19 Hasil Olah Data Uji Validitas Responsiveness Harapan	40
Gambar IV. 20 Descriptive Statistics Assurance Harapan.....	41
Gambar IV. 21 Hasil Olah Data Uji Validitas Assurance Harapan	42
Gambar IV. 22 Descriptive Statistics Empathy Harapan.....	43
Gambar IV. 23 Hasil Olah Data Uji Validitas Empathy Harapan	43
Gambar IV. 24 Hasil Analisis Perhitungan Reliabilitas Item Pertanyaan Persepsi ...	45
Gambar IV. 25 Hasil Pengujian Reliabilitas Data Responden Variabel Persepsi.....	45
Gambar IV. 26 Hasil Pengujian Reliabilitas Data Responden Variabel Persepsi Per- item.....	46
Gambar IV. 27 Hasil Analisis Perhitungan Reliabilitas Item Pertanyaan Harapan...	47
Gambar IV. 28 Hasil Pengujian Reliabilitas Data Responden Variabel Harapan.....	47
Gambar IV. 29 Hasil Pengujian Reliabilitas Data Responden Variabel Harapan Per- item.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	24
Tabel IV. 2 Frekuensi Usia Responden	25
Tabel IV. 3 Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	26
Tabel IV. 4 Item Pertanyaan Kuesioner	28
Tabel IV. 5 Kesimpulan Uji Validitas Tangible Persepsi	30
Tabel IV. 6 Kesimpulan Uji Validitas Reliability Persepsi	32
Tabel IV. 7 Kesimpulan Uji Validitas Responsiveness Persepsi	33
Tabel IV. 8 Kesimpulan Uji Validitas Assurance Persepsi.....	35
Tabel IV. 9 Kesimpulan Uji Validitas Empathy Persepsi.....	36
Tabel IV. 10 Kesimpulan Uji Validitas Tagibles Harapan	38
Tabel IV. 11 Kesimpulan Uji Validitas Reliability Harapan	39
Tabel IV. 12 Kesimpulan Uji Validitas Responsiveness Harapan.....	41
Tabel IV. 13 Kesimpulan Uji Validitas Assurance Harapan	42
Tabel IV. 14 Kesimpulan Uji Validitas Empathy Harapan.....	44
Tabel IV. 15 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Tangibles Persepsi.....	49
Tabel IV. 16 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Reliability Persepsi	50
Tabel IV. 17 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Responsiveness Persepsi ...	50
Tabel IV. 18 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Assurance Persepsi.....	51
Tabel IV. 19 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Empathy Persepsi.....	51
Tabel IV. 20 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Tangibles Harapan	52
Tabel IV. 21 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Reliability Harapan	52
Tabel IV. 22 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Responsiveness Harapan...	53
Tabel IV. 23 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Assurance Harapan	53
Tabel IV. 24 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Empathy Harapan.....	54
Tabel IV. 25 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Jawaban Responden dan Nilai Gap Variabel Persepsi dan Harapan	55
Tabel IV. 26 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Jawaban Responden Perdimensi	56
Tabel IV. 27 Hasil Perhitungan Servqual Berdasarkan Setiap Dimensi.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. A. 1 Plagiarisme BAB I Pendahuluan	64
Lampiran. A. 2 Plagiarisme BAB II Landasan Teori.....	65
Lampiran. A. 3 Plagiarisme BAB III Metodologi Penelitian.....	66
Lampiran. A. 4 Plagiarisme BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	67
Lampiran. A. 5 Plagiarisme BAB V Penutup	68
Lampiran. B. 1 Bukti Submit	69
Lampiran. C. 1 Form Kuesioner Penelitian	70
Lampiran. C. 2 Form Petunjuk Pengisian Kuesioner & Identitas.....	71
Lampiran. C. 3 Form Item/Pertanyaan Kuesioner	71
Lampiran. C. 4 Dataset Hasil Kuesioner.....	71



ABSTRAK

Fauzi Al Fajar (12190247), Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek *Online* Menggunakan Metode *Servqual*

Kepuasan masyarakat ataupun pengguna merupakan suatu indikator dalam keberhasilan aplikasi Ojek *Online* dalam melakukan pengembangan terhadap kualitas layanannya. Dengan adanya rasa kepuasan dari pengguna, tentu menunjukkan nilai terhadap kinerja pada aplikasi Ojek *Online*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang terdapat pada aplikasi Ojek *Online* dengan membandingkan tingkat persepsi dan harapan pengguna dalam menggunakan aplikasi Ojek *Online*, serta perlu dilakukan analisis untuk mengidentifikasi apa yang menjadi keinginan masyarakat mengenai kualitas dari sistem layanan aplikasi Ojek *Online*. Metode yang digunakan yaitu metode *servqual* (*service quality*) merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ojek *Online* dengan mempertegas dari masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai *gap* (kesenjangan) dari selisih antara layanan yang telah diterima dengan layanan yang diharapkan oleh pengguna aplikasi Ojek *Online*. Terdapat lima dimensi *servqual* yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Setelah dilakukan analisis maka didapatkan hasil secara keseluruhan *gap* memiliki nilai negatif, sehingga masyarakat ataupun pengguna belum dikatakan puas terhadap kualitas layanan aplikasi Ojek *Online*. Secara prioritas peningkatan kinerja perlu dilakukan seperti pada dimensi *empathy* dengan nilai *gap* -1,36 dan dimensi *responsiveness* dengan nilai *gap* -1,29. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi Ojek *Online*.

Kata Kunci: Kepuasan, *Servqual* (*Service Quality*), Aplikasi Ojek *Online*

ABSTRACT

Fauzi Al Fajar (12190247), Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode Servqual

Community or user satisfaction is an indicator of the success of the Ojek Online application in developing the quality of its services. With a sense of satisfaction from users, it certainly shows value for performance in the Ojek Online application. This research was conducted with the aim of knowing the level of user satisfaction with the quality of service contained in the Ojek Online application by comparing the level of perceptions and expectations of user in using the Ojek Online application, and it is necessary to carry out an analysis to identify what the community wants regarding the quality of the Ojek Online application service system. The method used is the servqual (service quality) method, which is a method for measuring service quality the effects user satisfaction with the Ojek Online application by emphasizing each dimension, so that a gap score will be obtained from the difference between the service received and the service expected by Ojek Online application user. There are five dimensions of servqual namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. After doing the analysis, the overall results show that the gap has a negative value, so that the community or user are not satisfied with the quality of the Ojek Online application service. Prioritizing performance improvement needs to be done as in the empathy dimension with a gap score of -1,36 and the responsiveness dimensions with a gap score of -1,29. This proves that user satisfaction effect the service quality of the Ojek Online application.

Keyword: Satisfaction, Servqual (Service Quality), Ojek Online Application

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Ferdila, “Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi,” *Indones. J. Islam. Econ. Bus.*, vol. 6, no. December, pp. 134–142, 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.30631/ijoieb.v6i2.776>
- [2] R. S. P. Wardi, Yunia, Yunita Engriani, “Pengaruh e-s-qual terhadap loyalitas menggunakan aplikasi gojek pada masyarakat kota Padang,” *J. Kaji. Manaj. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 48–54, 2019, doi: 10.2403/jkmb.10885000.
- [3] J. Prima, J. Sistem, I. Komputer, and V. No, “Analisis rasio persepsi konsumen pada kualitas pelayanan ojek online dengan metode service quality,” *JUSIKOM PRIMA (Jurnal Sist. Inf. dan Ilmu Komput. Prima)*, vol. 5, no. 2, pp. 21–27, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2220>
- [4] D. A. Bisnis and U. Diponegoro, “ANALISIS PERAN APLIKASI GO-FOOD TERHADAP PERILAKU KONSUMEN STUDI PADA MERCHANT PARJO SEMARANG,” *JIAB J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 238–243, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34548>
- [5] S. Amarin, T. I. Wijaksana, A. Bisnis, and U. Telkom, “Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung),” vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- [6] S. A. Bangsa, I. C. Firmana, S. G. Amalia, T. A. Syahputra, and N. Lutfiyana, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin,” vol. 12, no. 01, pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.51998/jsi.v12i01.507>
- [7] N. Mumtazah and S. Fitriana, “Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi Menggunakan,” *Jurnal.Bsi.Ac.Id*, vol. 1, no. 2, pp. 72–81, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/ijec/article/view/520/336>
- [8] D. A. B. Haryanti, Nik, “STRATEGI SERVICE QUALITY SEBAGAI MEDIA DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN,” *J. Sharia Econ.*, vol. 1, no. 2, pp. 101–128, 2019, [Online]. Available: <https://doi.org/10.35896/jse.v1i2.72>
- [9] A. Chan, S. Ip, M. Si, P. W. Tresna, S. Sos, and M. Si, “ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN DALAM MENYUSUN STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DI CAFE FEELTER,” *J. Ekon. Bisnis*, vol. 20, no. 1, pp. 71–79, 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.32722/eb.v20i1.4064>
- [10] Hardiansyah, “ANALISIS SERVQUAL BERDASARKAN PERSEPSI DAN EKSPEKTASI SISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN Hardiansyah,” *J. Vision. Penelit. Dan*

- Pengemb. Di Bid. Adm. Pendidik.*, vol. 4, no. 2, pp. 91–110, 2020, [Online]. Available: doi: <https://doi.org/10.33394/vis.v4i2.3002>
- [11] Prof. Dr. Sugiyono, *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. BANDUNG, 2017.
- [12] D. S. Febiola, JFarah Ayu, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGANMENGUNAKAN METODE SERVQUAL,” *JIMEA | J. Ilm. MEA (Manaj. , Ekon. , dan Akunt.)*, vol. 6, no. 2, pp. 588–599, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2056>
- [13] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [14] M. Salma, W. Dewi, S. Nabila, S. G. Hilaly, F. I. Komputer, and K. Layanan, “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan,” *J. Teknol. DAN Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 198–207, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i2.2635>
- [15] D. S. W. P. Agus Dharmanto, Novita Wahyu Setyawati, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGGUNA TRANS JAKARTA,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 2, no. 11, pp. 3579–3590, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.47492/jip.v2i11.1396>



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI