

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis mengenai kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* menggunakan integrasi *Importance Performance Analysis* dan model Kano, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Berdasarkan analisis integrasi metode IPA dan model kano terdapat 14 atribut yang masuk dalam kategori dipertahankan (*Keep up the good work*) yaitu:
  - a) Aplikasi ojek *online* memberikan arahan untuk menerapkan protokol kesehatan
  - b) *Driver* menggunakan atribut resmi ojek online
  - c) *Driver* berpakaian rapi dan bersepatu
  - d) *Driver* memberikan peralatan berkendara pada penumpang
  - e) *Driver* mengucapkan salam dan terimakasih kepada konsumen
  - f) Opsi pembayaran pada aplikasi memudahkan penumpang dalam transaksi
  - g) *Driver* dapat ditemukan dengan mudah
  - h) *Driver* melakukan konfirmasi order konsumen dengan cepat
  - i) Aplikasi mudah diakses oleh konsumen
  - j) Aplikasi layanan transportasi *online* memberikan informasi yang up date
  - k) *Driver* ojek online mengendarai kendaraan dengan baik
  - l) *Driver* mampu menjamin keselamatan dan keamanan penumpang
  - m) Aplikasi layanan transportasi online memiliki layanan keluhan pelanggan

- n) Aplikasi ojek online memberikan jaminan keamanan mengenai transaksi pembayaran

Adapun analisis integrasi metode IPA dan model Kano terdapat 12 atribut yang masuk dalam kategori yang harus diperbaiki (*Improvement*) yaitu:

- a) *Driver* menggunakan sekat pengaman
  - b) *Driver* memberikan alat protokol kesehatan seperti masker & Hand sanitizer
  - c) *Driver* memberikan arahan mengenai peraturan protokol kesehatan pada penumpang
  - d) *Driver* memberi arahan tentang menggunakan perlengkapan protokol kesehatan yang benar
  - e) *Driver* memberi arahan tentang menggunakan perlengkapan berkendara yang benar
  - f) *Driver* membantu menaikn atau mengangkat barang penumpang ke atas motor
  - g) *Driver* menerapkan keamanan & keselamatan berkendara
  - h) *Driver* datang tepat waktu sesuai dengan keterangan pada aplikasi
  - i) Terdapat pemberitahuan jika terjadi keterlambatan dalam layanan
  - j) Layanan jasa transportasi ojek tersedia selama 24 jam penuh
  - k) *Customer service* pada aplikasi layanan ojek menanggapi keluhan konsumen dengan cepat
  - l) *Driver* memiliki wawasan yang luas tentang jalan yang akan dilewati & dituju
2. Berdasarkan hasil analisis metode IPA di ketahui rata-rata total dari nilai kinerja lebih kecil dari pada rata-rata nilai total harapan (3,96 untuk kinerja < 4,48 untuk harapan) artinya masih ada gap antara kinerja dengan

harapan sebanyak 0,52. Dengan ini dapat di artikan bahwa kinerja dari pelayanan ojek *online* masih lebih rendah daripada harapan pengguna jasa ojek *online*.

Berdasarkan hasil analisis dari integrasi metode IPA dan model Kano terdapat 12 atribut yang membutuhkan perbaikan, yaitu:

1. kategori “*fatal*”, kategori ini sudah tidak perlu diragukan lagi kepentingannya karena jika pelanggan merasa tidak puas maka akan mengancam keberlangsungan perusahaan, atribut dalam kategori ini adalah:
  - a) *Driver* memberikan alat protokol kesehatan seperti masker & *Hand sanitizer* (X2).
  - b) *Driver* memiliki wawasan yang luas tentang jalan yang akan dilewati & dituju (X24).
2. Kategori “*Cronice disasease*”, Kategori ini juga tidak perlu diragukan lagi kepentingannya, namun kategori ini perlu diperbaiki setelah kategori “*Fatal*”. Atribut dalam kategori ini adalah:
  - a) *Driver* memberikan arahan mengenai peraturan protokol kesehatan pada penumpang (X4).
  - b) *Driver* memberi arahan tetang menggunakan perlengkapan protokol kesehatan yang benar (X5).
  - c) *Driver* memberi arahan tetang menggunakan perlengkapan berkendara yang benar (X9).
  - d) *Driver* membantu menaikan atau mengangkat barang penumpang ke atas motor (X10).
  - e) *Customer service* pada aplikasi layanan ojek menanggapi keluhan konsumen dengan cepat (X19).
3. Kategori “*Dusty diamond*”, kategori ini tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan jika kinerjanya

rendah. Namin pelanggan akan merasa sangat puas bila kategori ini memiliki kinerja yang baik. Maka perbaikan kategori ini diletakan di nomor 3. Adapun Atribut dalam kategori ini adalah:

- a) *Driver* menggunakan sekat pengaman (X1).
  - b) *Driver* datag tepat waktu sesuai dengan keterangan pada aplikasi (X13).
  - c) Terdapat pemberitahuan jika terjadi keterlambatan dalam layanan (X14).
4. Kategori terakhir yang membutuhkan perbaikan adalah “*Rough stone*”. Kategori ini memiliki kinerja dan daya tarik yang relative rendah, karena menghindari pelanggan yang tidak puas lebih penting daripada menyenangkan mereka. Sehingga atribut dalam kategori ini ditempatkan terakhir pada daftar peningkatan perbaikan. Adapun Atribut dalam kategori ini adalah:
- a) *Driver* menerapkan keamanan & keselamatan berkendara (X12).
  - b) Layanan jasa transportasi ojek tersedia selama 24 jam penuh (X15).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto*. Rineka Cipta.
- Arini, N. (2018). *Sering Membandingkan Harga Transportasi Online? Aplikasi Ini Akan Memudahkan Penggunaanya*. Shopback.Co.Id.  
<https://www.shopback.co.id/katashopback/transportasi-online-makin-digemari>
- Freddy Rangkuti. (2006). *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartomo, G. (2020). *Pendapatan Driver Ojol Turun hingga 90% akibat Corona*. Economy.Okezone.Com.  
<https://economy.okezone.com/read/2020/05/27/320/2220427/pendapatan-driver-ojol-turun-hingga-90-akibat-corona>
- Hidayat, M. R. (2020). *Ojol di Surabaya Boleh Angkut Penumpang Lagi*. Cnnindonesia.Com.  
<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200616135843-20-513864/ojol-di-surabaya-boleh-angkut-penumpang-lagi>
- Irianto, E. W. (2011). *Analisis Importance Performance Atribut Lingkungan Hunian Terhadap Persepsi Pembeli Pada Attributes To Buyers Perception At*. 1–14.
- Kosasih, W., Sriwana, I. K., & Adhesi, R. (2020). Integrasi E-Servqual, Model Kano, dan HOQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(3), 163–170.  
<https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i3.4043.163-170>
- Kuo, Y. F., Chen, J. Y., & Deng, W. J. (2012). IPA-Kano model: A new tool for categorising and diagnosing service quality attributes. *Total Quality Management and Business Excellence*, 23(7–8), 731–748.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2011.637811>

- Lupyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat.
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 16(1), 17. <https://doi.org/10.14710/jspi.v16i1.17-25>
- Mahdi, M. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan E – Commerce TRAVELOKA Dengan Pendekatan metode Kano*. 1–26.
- Martínez-Celdrán, E., Fernández-Planas, A. M., & Carrera-Sabaté, J. (2003). Castilian Spanish. *Journal of the International Phonetic Association*, 33(2), 255–259. <https://doi.org/10.1017/S0025100303001373>
- Matzler, K., Bailom, F., Sauerwein, E., & Hinterhuber, H. H. (1996). How to delight your customers. *Journal of Product & Brand Management*, 5(2), 6–18. <https://doi.org/10.1108/10610429610119469>
- Merkel, A. (2014). *Speech by Federal Chancellor Angela Merkel to the OECD Conference*. <https://www.bundesregierung.de/breg-en/chancellor/speech-by-federal-chancellor-angela-merkel-to-the-oecd-conference-477432>
- Setyo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Sopiah, E. M. S. &. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (N. WK (ed.)). Andi.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru.
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering*

(*J-Cosine*), 2(1), 37–43.  
<https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>

Tony, W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Indeks.

Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7.  
<https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>

Wijaya, I. G. N. S. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sistem Fan Informatika*, 12(April), 128–138.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Indeks.  
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/10451/manajemen-kualitas-jasa-desain-servqual-qfd-dan-kano-disertai-contoh-aplikasi-dalam-kasus-penelitian.html>

Wu, C. H., Lee, Y. C., Cheng, Y. C., & Tasi, S. B. (2012). The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating bank services. *2012 9th International Conference on Service Systems and Service Management - Proceedings of ICSSSM'12*, 654–657.  
<https://doi.org/10.1109/ICSSSM.2012.6252320>

Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301.  
<https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>