

rsitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan  
elitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan  
an undang-undang yang berlaku.

## TUGAS AKHIR

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE IPA DAN MODEL KANO**



Oleh:

**ANSELMUS APRILIO MENGI**

**NPM: 17320004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK *ONLINE*  
MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN  
INTEGRASI METODE IPA DAN MODEL KANO**



Oleh:  
**ANSELMUS APRILIO MENGI**  
**NPM: 17320004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS  
TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021**

## TUGAS AKHIR

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE IPA DAN MODEL KANO



Oleh:  
**ANSELMUS APRILIO MENGI**  
**NPM: 17320004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS  
TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021**

**THESIS**

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF OJEK ONLINE  
SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC  
USING INTEGRATION OF IPA METHODS AND  
KANO MODELS**



*By:*  
**ANSELMUS APRILIO MENGI**  
**NPM: 17320004**

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
FACULTY OF ENGINEERING  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021**

## TUGAS AKHIR

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE IPA DAN MODEL KANO

Oleh:

**ANSELMUS APRILIO MENGI**

NPM: 17320004

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima

Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Katolik Darma Cendika

Pada Tanggal 12 Juli 2021

Tim Penguji:

1. Lasman Parulian Purba, S.T., M. Eng., IPM.
2. Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T., M.T.

3. David Andrian, S.T., M.T.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Katolik Darma Cendika

Dr. Ir. T. Ratna Darmiwati, M.T., IAI

## TUGAS AKHIR

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE IPA DAN MODEL KANO

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum  
guna mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T.)

di  
**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

Oleh:

**ANSELMUS APRILIO MENGI**

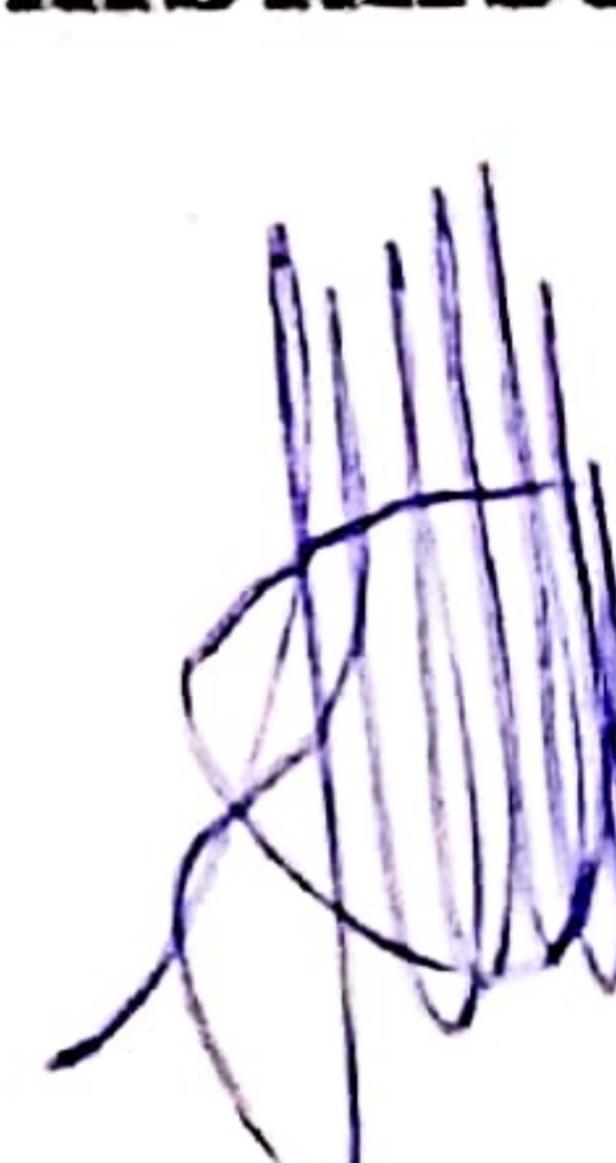
NPM: 17320004

Telah Disetujui,

Pembimbing I



Pembimbing II



Desrina Yusi L, S.T., M.T.

Albertus Daru D., S.T., M.T.

Kepala Program Studi Teknik Industri



Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T.

# **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anselmus Aprilio Mengi  
NPM : 17320004

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan tugas akhir saya dengan judul:

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE IPA DAN MODEL KANO**

Adalah benar-benar hasil karya intelektual pribadi, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya pribadi. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk dalam Tugas Akhir ini telah ditulis lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Yang menyatakan,



Anselmus Aprilio M.  
NPM: 17320004

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE IPA DAN MODEL KANO

### ABSTRAK

Surabaya sebagai salah satu kota dengan penduduk terpadat di Indonesia, kualitas layanan transportasi menjadi hal yang penting terutama transportasi *online* yang kini kehadirannya sangat dibutuhkan karena kemudahan dan kepraktisannya. Namun semenjak pandemi Covid-19 pemerintah mulai menerapkan peraturan pembatasan sosial. Segala jenis usaha wajib menerapkan protokol kesehatan, termasuk ojek *online*. Dengan adanya peraturan ini para penyedia layanan jasa transportasi ojek *online* mulai menerapkan protokol kesehatan pada layanan mereka.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan ojek *online* serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yang berada di Kota Surabaya. Pendekatan kuantitatif digunakan sebagai sumber data yang akan diolah sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan. Populasi penelitian adalah para pelanggan layanan jasa transportasi ojek *online* di Kota Surabaya. Pengumpulan dilakukan oleh penulis dengan menggunakan metode kuesioner yang disebar secara *online*.

Data yang diperoleh akan diolah dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan model Kano. Selanjutnya dilakukan integrasi antara kedua metode dengan menggunakan memodifikasi penelitian (Kuo et al., 2012). Untuk membantu memudahkan penulis, hasil data penelitian diolah dengan *software* SPSS versi 22. Berdasarkan hasil analisis integrasi terdapat 14 atribut yang harus dipertahankan dan 12 atribut yang perlu diperbaiki, serta didapatkan nilai kinerja sebesar 3,96 dan harapan sebesar 4,48 yang berarti pelayanan ojek *online* masih lebih rendah daripada harapan pelanggan.

**Kata Kunci:** Importance-Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, model Kano

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## **ANALYSIS OF THE QUALITY OF ONLINE OJEK SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC USING THE INTEGRATION OF IPA METHODS AND KANO MODELS**

### **ABSTRACT**

*Surabaya as one of the most populous cities in Indonesia, the quality of transportation services is important, especially online transportation that is now needed because of its convenience and practicality. However, since the Covid-19 pandemic the government has begun to implement social restriction regulations. All types of businesses are obliged to implement health protocols, including online motorcycle taxis. With this regulation, online ojek transportation service providers began to apply health protocols to their services.*

*The research aims to find out the quality of online ojek services and their influence on customer satisfaction in Surabaya. Quantitative approach is used as a source of data to be processed so that a conclusion can be obtained. The research population is the customers of online ojek transportation services in Surabaya. The collection was conducted by the author using questionnaire method that was distributed online.*

*The data obtained will be processed by Importance-Performance Analysis (IPA) method and Kano model. Further integration between the two methods is done using modifying research (Kuo et al., 2012). To help facilitate the authors, the research data results are processed with SPSS software version 22. Based on the results of the integration analysis there are 14 attributes that must be maintained and 12 attributes that need to be improved, and obtained a performance value of 3.96 and expectations of 4.48 which means that online motorcycle taxi service is still lower than customer expectations.*

**Keywords:** *Importance-Performance Analysis, Customer Satisfaction, Service Quality, Kano Model*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas limpahan berkat dan kebaikan-Nya, sehingga penulis memperoleh kelancaran dan kekuatan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Ojek *Online* Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Integrasi Metode IPA dan model Kano”

Penyusunan laporan Tugas Akhir dibuat selama kurang lebih selama lima bulan. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh mahasiswa dalam menyelesaikan program studi S1 di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak terkait, baik dukungan moral maupun materiil, oleh karena itu dalam penyusunan laporan ini.

Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan, bimbingan, partisipasi, fasilitas dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis. Untuk itu dengan segenap ketulusan dan rasa hormat penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih, kemurahan dan rahmat-Nya laporan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
2. Orang Tua dan keluarga penulis yang tanpa henti selalu memberi dukungan dan doa bagi kelancaran laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Desrina Yusi Irawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran bagi penulis.

- Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.**
4. Bapak Albertus Daru Dewantoro, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran bagi penulis.
  5. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis terbuka untuk menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga laporan ini bermanfaat dan memberikan tambahan ilmu bagi pembaca.

Surabaya, 12 Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	iii
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Sisematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3 Jasa.....	8
2.3.1 Karakteristik Jasa .....	9
2.4 Model Kano .....	10
2.4.1 Keuntungan Model Kano .....	11
2.5 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	12
2.6 Integrasi Metode <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> dan Model Kano .....	14
2.7 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	23
2.7.1 Sampel.....	23
2.7.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
2.8 Uji Validitas.....	23
2.9 Uji Reliabilitas.....	24
2.10 Penelitian Terdahulu .....	25

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Metode .....	31
3.2 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	31
3.2.1. Identifikasi Masalah .....	33
3.2.2. Studi Pustaka.....	33
3.2.3. Studi Lapangan.....	33
3.2.4. Perumusan Masalah.....	33
3.2.5. Tujuan Penelitian .....	34
3.2.6. Pengumpulan Data .....	34
3.2.7. Pengolahan Data.....	38
3.2.8. Analisis dan Penutup.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>41</b>
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.2 Karakteristik Responden .....	42
4.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	44
4.4 Analisis Metode Kano .....	48
4.5 Analisis dan Integrasi Metode IPA-Model Kano .....	50
4.5.1. Kategori Cronice Disease .....	52
4.5.2. Kategori Precious Treasure .....	52
4.5.3. Kategori Survival .....	53
4.5.4. Kategori Dusty Diamond.....	53
4.5.5. Kategori Beginning Jewelry .....	54
4.5.6. Kategori Fatal .....	54
4.5.7. Kategori Rough Stone .....	54
4.5.8. Kategori Fitness .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Kano .....	11
Gambar 2.2 Kuadran IPA .....	14
Gambar 2.3 Model integrasi Metode IPA-Model Kano .....	22
Gambar 3.1 Alir Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Kuadran IPA .....	45

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penentuan Integrasi IPA-Kano .....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Atribut Layanan Jasa Transportasi Ojek <i>Online</i> .....	36
Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas .....	41
Tabel 4.2 Tabel Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden .....	43
Tabel 4.4 Analisis Metode IPA .....	44
Tabel 4.5 Analisis Model Kano.....	49
Tabel 4.6 Integrasi Metode IPA-Model Kano .....	50

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.