

ABSTRAK

Kebutuhan akan transportasi semakin hari semakin bertambah karena mobilitas yang tinggi. Permintaan pun semakin meningkat, terutama untuk kendaraan pribadi. Dominannya penggunaan kendaraan pribadi menyebabkan masyarakat meninggalkan kendaraan umum. Indonesia merupakan salah satu negara yang penggunaan kendaraan pribadinya melebihi kendaraan umum. Penggunaan kendaraan pribadi yang melebihi penggunaan kendaraan umum menyebabkan kemacetan. Fenomena kemacetan lalu lintas tersebut menjadikan beberapa perusahaan *start up* berinisiatif untuk mengeluarkan produk berupa jasa transportasi umum. Salah satunya adalah Go-Jek. Go-Jek merupakan inovasi dari ojek konvensional ke ojek modern. PT Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan *start up* dengan pertumbuhan terbesar di Indonesia. Go-Jek telah meraih lebih dari satu juta *order* pada Juli sejak diluncurkan pada Januari 2015. *Order* Go-Jek menggunakan aplikasi khusus yang bisa di-*download* di *Play Store* pada *gadget* basis Android dan *App Store* pada *gadget* basis iOS.

Go-Jek sebagai perusahaan yang menawarkan jasa transportasi harus tanggap akan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Go-Jek harus memahami bahwa kriteria layanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekadar ditetapkan oleh perusahaan, tetapi juga berdasarkan harapan pelanggan. Penelitian ini akan mengukur kinerja, kepentingan, dan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan layanan jasa transportasi Go-Jek. Kualitas jasa transportasi Go-Jek diukur dengan variabel kualitas jasa transportasi menurut Standar Internasional UNE-EN 13816 yang terdiri dari sub variabel *availability* (ketersediaan), *access* (akses), *information* (informasi), *time* (waktu), *customer service* (layanan konsumen), *comfort* (kenyamanan), *safety* (keamanan), dan *environment* (lingkungan).

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan jasa transportasi Go-Jek khususnya *Go-Ride* di wilayah operasional Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali, dan Makassar. Responden yang didapat sebanyak 400 orang. Pengolahan data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), tingkat kesesuaian responden, serta kategori kinerja dan kepentingan.

Penilaian pelanggan terhadap kinerja Go-Jek masuk dalam kategori tinggi. Akses jasa transportasi memiliki kinerja paling tinggi. Kepentingan juga masuk dalam kategori tinggi. Kenyamanan dianggap sebagai faktor yang paling penting oleh pelanggan. Terdapat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan. Berdasarkan diagram IPA, wilayah kuadran I meliputi *accuracy of arrivals/departures*, *protection against weather*, *vehicle cleanliness*, dan *monitoring of area*. Wilayah kuadran II meliputi *tickets procurement*, *geographic accessibility*, *frequency of services*, *travel fees*, *personnel access*, *style of starting off/braking*, *driving style (comfort)*, *driving style (safety)*, dan *lighting*. Wilayah kuadran III meliputi *links to other transport systems*, *customer care*, *addressing complaints/suggestion*, *answering questions*, *supervision of policeman/driver*, *used energy source*, *emission class*, *vehicle noise*, dan *odor and dust production*. Wilayah kuadran IV meliputi *time accessibility*, *availability of services*, *marketing*, dan *ride elements*.

Go-Jek harus mempertahankan kinerjanya yang sudah tinggi terutama dalam hal akses jasa transportasi. Kenyamanan sebagai hal yang dianggap paling penting oleh pelanggan harus diutamakan untuk menumbuhkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Transportasi; Kualitas Layanan; Standar Internasional UNE-EN 13816; *Importance Performance Analysis*; Tingkat Kesesuaian