

ABSTRAK

Nusantara Ojek adalah salah satu perusahaan penyedia layanan Ojek *online* di Indonesia. Berdasarkan data yang didapatkan dari Statista (2019) menunjukkan bahwa pendapatan transportasi *online* mengalami pertumbuhan dari tahun-tahun sebelumnya. Pertumbuhan pendapatan transportasi *online* rata-rata sebesar 15,76% pada 2019-2023, namun data yang didapatkan dari Nusantara Ojek menunjukkan adanya penurunan pengguna layanan transportasi *online* Nusantara Ojek yang signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kelemahan yang dimiliki oleh layanan transportasi *online* Nusantara Ojek sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) hingga iterasi dua. Pada *Quality Function Deployment* iterasi pertama (*House of Quality*) bertujuan untuk menerjemahkan kebutuhan pengguna layanan transportasi *online* Nusantara Ojek ke dalam karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kapabilitas perusahaan. Selanjutnya pada iterasi kedua (*Part Deployment*) bertujuan untuk menentukan *Critical Part* yang diprioritaskan. Rancangan perbaikan terhadap kualitas layanan transportasi *online* Nusantara Ojek didasarkan pada penggalan *Voice of Customer*, dan pada QFD iterasi pertama didapatkan *output* berupa 13 karakteristik teknis yang digunakan pada pengembangan dan penentuan konsep.

Pada tahap akhir terdapat 7 rekomendasi perbaikan yaitu terkait peningkatan persentase *load capacity server*, jenis *maps*, frekuensi *upload* iklan, konten iklan yang disediakan, fitur yang disediakan di dalam aplikasi, jenis media penyampaian keluhan dan jenis pembayaran *digital* yang disediakan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi *online* Nujek.

Kata kunci: Nujek, *Quality Function Deployment*, *Voice of Customer*, *Part Deployment*, *Critical Part* .