ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL, QFD DAN AHP TERHADAP PERSYARATAN TEKNIK DAN PERSYARATAN PELANGGAN

Sekar Gendhis Nawangsari
Program Studi Teknik industri, Fakultas Teknik, Universitas Wahidiyah
e-mail : sekargendhis717@gmail.com

Muhammad Hakul Yakien D
Fakultas Teknik, Universitas Wahidiyah (UNIWA)
hakulyakien@uniwa.ac.id

Abstrak : *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual, QFD dan AHP Terhadap Persyaratan Teknik dan Persyaratan Pelanggan* Studi Kasus layanan online food PT. Buroq Sakti Terbang Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini dilakukan secara online / dering dan pada lokasi yang berbeda-beda untuk mendapatkan responden melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini adalah para pengguna layanan jasa transportasi online Buroq Sakti Terbang yang berjumblah 70 responden. Pengumpulan data melalui validitas konstruk menggunakan metode *Kolerasi Product Moment* atau *Kolerasi Peson,* penetuan reliabilitas menggunkan metode *Alpha Cronbach.* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa transportasi online Buroq Sakti Terbang, serta untuk mengetahui keterkaitan persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik terhadap kepuasan pelanggan, serta mengetahui penyusunan menggunakan *House of Quality* (HoQ). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa keterkaitan persyaratan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh 30 hubungan dengan nilai 9, 71 hubungan dengan nilai 3, 44 hubungan dengan nilai 1 dan 161 tidak ada hubungan dan persyaratan teknik terhdap kepuasan pelanggan diperoleh 136 hubungan bernilai positif kuat, 22 hubungan bernilai positif modarat / sedang dan 166 tidak ada hubungan.

Kata Kunci : ***Matriks House of Quality,Analitic Herarchy Process,Servqual, Quality Function Deployment, Persyaratan Pelanggan, Persyaratan Teknik, Transportasi Online.***

Abstract : *Analysis of Custemer Satisfaction with the Servqual, QFD and AHP Method of Technical Requirements and Costemer Requirements* on service Online Food PT. Buroq Sakti Terbang Kediri. This study aims to analyze the effect of customer requirements and technical requirements on customer satisfaction. This research was conducted online / darring and at different locations to get respondents through questionnaires. The sample of this research is the users of the online transportation service Buroq Sakti Terbang, which has 70 respondents. Data collecting through construct validity using the Product Moment Colleration method or Peson correlation, the determination of reliability using the Alpha Cronbach method.This study aims to determine the level of customer satisfaction with online transportation services Buroq Sakti Terbang, as well as to determine the relationship between customer requirements and technical requirements to customer satisfaction, as well as knowing the arrangement using the House of Quality (HoQ). The results of this study indicate that the relationship between customer requirements and customer satisfaction obtained 30 relationships with a value of 9, 71 a relationship with a value of 3, 44 a relationship with a value of 1 and 161 there is no relationship and technical requirements for customer satisfaction obtained 136 strong positive relationships, 22 valuable relationships. positive modarat / moderate and 166 no relationship.

Keywords: House of Quality Matrix, Analitic Herarchy Process,Servqual, Quality Function Deployment, Customer Requirements, Technical Requirements, Online Transportation.

1. PENDAHULUAN

Dunia usaha kini tidak hanya fokus dan bergerak di bidang industri manufaktur, namun juga semakin berkembang kearah industri jasa. Transportasi online adalah jasa transportasi berbasis internet yang dapat diakses melalui aplikasi dalam smartphone, hal ini dikarenakan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat. Maraknya jasa transportasi online dimasyarakat nampaknya menjadi masalah bagi para pengemudi transportasi konvensional, khusunya terhadap pemenuhan kebutuhan dasar pengemudi transportasi konvensional itu sendiri (GC Canova, 2017).

Dalam perkembangannya, transportasi mengalami perubahan yang semakin modern salah satunya dengan memadukan teknologi informasi dalam proses pemesanan walaupun dalam sistem pembayaran masih manual. Salah satu perusahaan aplikasi yang bergerak dalam jasa transportasi online adalah Buroq. Berawal dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja dan mengikuti perkembangan zaman yang serba online, dalam perjalanannya, Buroq menemui permasalahan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan transportasi online PT Buroq Sakti Terbang.

Upaya dalam meningkatkan kulitas layanan transportasi online pada kepuasan pelanggan perlu adanya persyaratan pelanggan yang dipengaruhi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya. Serta adanya atribut jasa dalam penilaian yang meliputi Bukti tampilan (*Tangibles*), Kehandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Objek amatan pada penelitian ini adalah layanan jasa *online food* pada Transportasi *online* Buroq Sakti Terbang. Pemilihan industri jasa transportasi *online* ini didasarkan pemikiran bahwa transportasi *online* menjadi kebutuhan transportasi masa kini. Hal ini dapat menjadi alasan

dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut yang dibutuhkan dan dianggap penting bagi pelanggan pengguna jasa transportasi online Buroq Sakti Terbang, Untuk mengetahui atribut-atribut dalam persyaratan pelanggan transportasi online Buroq yang sebaiknya menjadi prioritas manajemen layanan transportasi online Buroq untuk dilengkapi, diperbaiki, dan ditingkatkan kualitasnya serta Untuk mengetahui atribut-atribut dalam persyaratan teknis *(technical requirement*) yang perlu menjadi fokus utama transportasi online Buroq untuk ditindaklanjuti.

Vol. 1, No.2, Januari 2020
E-ISSN : -

Dalam upaya penyelesaian sesuai dengan pembahasan sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam sebuah perusahaan manufaktur ataupun jasa. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan maka diperlukan beberapa studi yang telah dilakukan untuk mengukur persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan beberapa metode yang dikenal dengan Servqual, AHP dan QFD.

Menurut Tjiptono (2002, p.59) SERVQUAL adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.Menurut Lou Cohen, (2010) QFD merupakan metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk/jasa untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevalusi secara sistematis kapabilitas suatu produk / jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan AHP merupakan metode pengambilan keputusan dengan melakukan perbandingan berpasangan antara atribut dengan kebutuhan konsumen.

2. METODE

a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu industri milik Yayasan Perjuangan Wahidiyah dan Pondok Pesantren Kedunglo Kediri yaitu PT buroq Sakti Terbang. Waktu penelitian ini dialakukan dari bulan 27 Februari 2020 – 29 September 2020

b. Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini ialah perhitungan sampel menggunakan aplikasi SPSS pada rencana meningkatkan kualitas layanan transportasi online Buroq dengan pendekatan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

   Menurut Riduwan (2004:104), observasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat secara langsung objek yang diteliti, dengan pencatatan dan pengamatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak.

2. Wawancara

   Wawancara ialah kegiatan tanya jawab yang terjadi secara langsung antara dua orang atau lebih berbentuk lisan yang terstruktur baik secara langsung mauin tidak langsung.

3. Kuesioner

   Kuesioner / angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang berkenan memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan kepada pelanggan Buroq secara terstruktur.

d. Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji validitas yaitu perhitungan untuk menguji kevalid an data dari penyebaran kuesioner. Dalam perhitungan validitas ini dibantu dengan *software* SPSS.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu perhitungan untuk menguji kereliabelan data dari penyebaran kuesioner. Dalam perhitungan reliabilitas ini dibantu dengan *software* SPSS.

3) Perhitungan SERVQUAL

SERVQUAL merupakan perhitungan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam perhitungannya dilakukan dengan 5 dimensi Servqual yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

4) Pengolahan QFD

Pengolahan QFD dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi persyaratan teknik dan persyartan pelanggan untuk memenuhi keinginan konsumen dalam atribut barang / jasa.

5) Pengolahan AHP

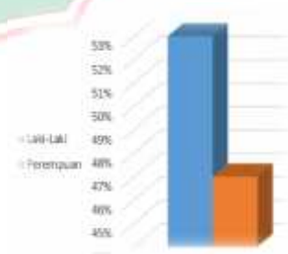
Pengolahan AHP dalam penelitian ini digunakan untuk membantu menyusun suatu prioritas dan mempercepat proses pwngambilan keputusan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

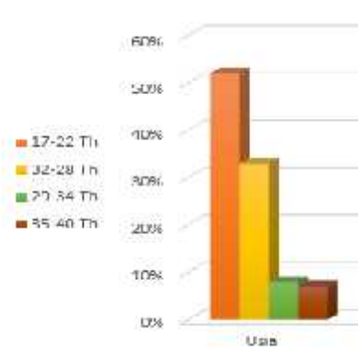
a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil rekapitulasi data yang dapat dipaparkan sebagai berikut :

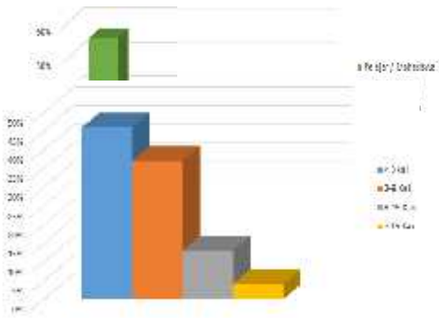
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

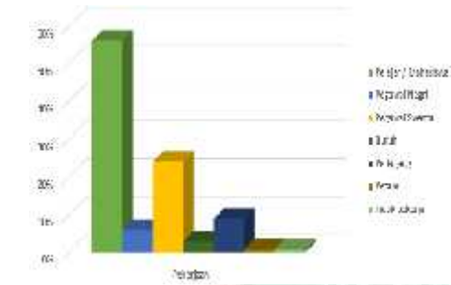


2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan





4) Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka menjadi pelanggan

b. Hasil Uji

1) Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka hasil uji validitas dapat diliat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji validitas Persyaratan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Butir Instrumemen	Rhitung	Rtabel		Kesimpulan
		α = 0,05	α = 0,01	
1	0,778	0,235	0,192	Valid
2	0,662	0,235	0,192	Valid
3	0,703	0,235	0,192	Valid
4	0,721	0,235	0,192	Valid
5	0,586	0,235	0,192	Valid
6	0,719	0,235	0,192	Valid
7	0,601	0,235	0,192	Valid
8	0,623	0,235	0,192	Valid
9	0,609	0,235	0,192	Valid
10	0,671	0,235	0,192	Valid
11	0,776	0,235	0,192	Valid
12	0,792	0,235	0,192	Valid
13	0,632	0,235	0,192	Valid
14	0,667	0,235	0,192	Valid
15	0,638	0,235	0,192	Valid
16	0,699	0,235	0,192	Valid
17	0,828	0,235	0,192	Valid

Tabel 2. Hasil Uji validitas Persyaratan Teknik Terhadap Kepuasan Pelanggan

Butir Instrumen	Rhitung	Rtabel		Kesimpulan
		α = 0,05	α = 0,01	
1	0,729	0,235	0,192	Valid
2	0,717	0,235	0,192	Valid
3	0,595	0,235	0,192	Valid
4	0,774	0,235	0,192	Valid
5	0,694	0,235	0,192	Valid
6	0,733	0,235	0,192	Valid
7	0,753	0,235	0,192	Valid
8	0,773	0,235	0,192	Valid
9	0,753	0,235	0,192	Valid
10	0,682	0,235	0,192	Valid
11	0,671	0,235	0,192	Valid
12	0,675	0,235	0,192	Valid
13	0,697	0,235	0,192	Valid
16	0,55	0,235	0,192	Valid

2) Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka hasil uji reliabilitas dapat diliat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Persyaratan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	17

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Persyaratan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	16

Dari tabel diatas perhitungan dikatangan reliabel karena diperoleh data Alpha > 0,60 menurut Wiratna Sujarweni (2015:110).

c. Analisis *Hous Of Quality* (HoQ)

1) Daftar persyaratan Pelanggan

Berdasasrkan hasil penelitian terdapat beberapa persyaratan pelanggan yang merupakan langkah pertama yang harus di identifikasi dan juga merupakan langkah yang akan menempati matrik HoQ dalam Bagian A, yaitu untuk mengetahui serta memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Daftar persyaratan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Daftar Persyaratan Pelanggan

No.	Pernyataan	Kode
A	***Dimensi Reliability*(Keandalan)**	
1	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	X1
2	Dapat diandalkan dalam mengatasi masalah	X2
3	Kesesuaian Driver yang tertera pada aplikasi	X3
4	Ketepatan pengantaran pesanan kepada pembeli	X4
5	Sistem layanan tidak mengalami gangguan dan kesalahan	X5
B	***Dimensi Responsivenes* (Daya Tanggap)**	

Vol. 1, No.2, Januari 2020
E-ISSN : -

1	Memberikan kepastian pesanan sampai pada konsumen	X6
2	Kecepatan proses dalam mendapatkan Driver	X7
3	Kesabaran Driver dalam menghadapi pesanan konsumen	X8
4	kesiapan merespon permintaan konsumen	X9
C	***Dimensi Assurance* (Jaminan)**	
1	Kemampuan pengemudi membaca jalur peta	X10
2	Pengetahuan Driver terkait jasa yang ditawarkan	X11
D	***Dimensi Empaty* (Empati)**	
1	Mementingkan kepentingan konsumen	X12
2	Driver memahami kebutuhan konsumen	X13
3	Driver menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen	X14
E	***Dimensi Tengibles* (Bukti Fisik)**	
1	Penggunaan Aplikasi yang modern	X15
2	Kerapian tampilan driver	X16
3	Layanan Komunikasi untuk saling menghubungi	X17

2) Daftar persyaratan Teknik

Berdasarkan hasil penelitian terdapar beberapa persyaratan teknik yang merupakan tanggapan perusahaan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dengan pertimbangan sumberdaya yang dimiliki perusahaan. Daftar persyaratan teknik dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Daftar Persyaratan Teknik

No.	Atribut Jasa	Persyaratan Teknik	Kode
A.	***Dimensi Reliability*(Keandalan)**		
1	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	Penetapan tidak adanya kenaikan harga pada pelayanan maupun online Food	Y1
		Adanya penentuan tarif harga	Y2
2	Dapat diandalkan dalam mengatasi masalah	Menghadapi keluhan Konsumen	Y3
3	Kesesuaian Driver yang tertera pada aplikasi	Ketetapan 1 Orang Driver hanya menggunakan 1 Handpone dalam 1 kendaraan	Y4
4	Ketepatan pengantaran pesanan kepada pembeli	Adanya efisiensi waktu yang tertera dilayar aplikasi	Y5
5	Sistem layanan tidak mengalami gangguan dan kesalahan	Adanya Tim server di pusat sehingga segala aktivitas terkendali	Y6
B	***Dimensi Responsivenes* (Daya Tanggap)**		
1	Memberikan kepastian pesanan sampai pada konsumen	Jika pesanan konsumen membingungkan Driver, maka driver harus menelepon pemesan untuk memastikan pesanan	Y7
2	Kecepatan proses dalam mendapatkan Driver	Pengambilan Driver dari jarak terdekat dari pemesan atau tempat pemesanan	Y8
3	Kesabaran Driver dalam menghadapi pesanan konsumen	saling berkomunikasi antara Driver dan pemesan sesuai dengan kebutuhannya	Y9
4	kesiapan merespon permintaan konsumen	Jumlah pengemudi banyak yang aktif dan server menyertakan kebutuhan Online Food sesuai kebutuhan konsumen	Y10
C	***Dimensi Assurance* (Jaminan)**		
1	Kemampuan pengemudi membaca jalur peta		
2	Pengetahuan Driver terkait jasa yang ditawarkan	Adanya layanan Online Food yang luas sehingga pelanggan laluasa dalam memilih dan perlu adanya pembelajaran terkait	Y11
D	***Dimensi Empaty* (Empati)**		
1	Mementingkan kepentingan konsumen	Tersedia kolom komentar dan pemberian nilai setelah melakukan transaksi	Y12

Vol. 1, No.2, Januari 2020
E-ISSN : -

2	Driver memahami kebutuhan konsumen		
3	Driver menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen		
E	***Dimensi Tengibles* (Bukti Fisik)**		
1	Penggunaan Aplikasi yang modern	Peningkatan layanan dengan adanya transaksi menggunakan Buroq Pay	Y13
		Pengembangan Layanan *Chat*	Y14
2	Kerapian tampilan driver	Driver menggunakan tampilan sopan serta kelengkapan Buroq Sakti	Y15
3	Layanan Komunikasi untuk saling menghubungi	Menyertakan nomor yang dapat dihubungi melalui pesan singat atau telepon	Y16

3) Matriks Hubungan Persyaratan Pelanggandan Persyaratan Teknik

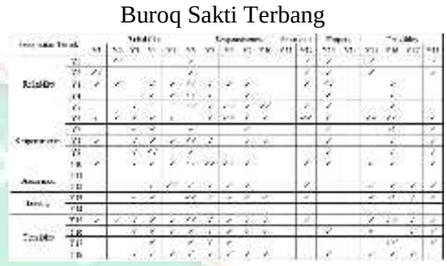
Berdasarkan hasil penelitian Analisis hubungan persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik menunjukkan hasil bahwa terdapat 30 hubungan persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik dengan simbol lingkaran penuh (●) yang bernilai 9, hal ini menunjukan bahwa persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik memiliki hubungan yang kuat, selanjutnya ada 71 hubungan dengan simbol lingkaran kosong (O) bernilai 3 yang menunjukan persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik berhubungan modarat atau sedang sedangkan 44 hubungan dengan simbol segitiga (Δ) bernilai 1 yang artinya persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik memiliki hubungan yang lemah dan 161 memiliki simbol kotak yang dibiarkan kosong artinya tidak ada hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik sehingga persyaratan teknik tersebut dapat dihilangkan ataupun dapat menambahkan persyaratan teknik lain. Maka hasil matriks hubungan dapat dilihat pada tabel beriku :

Tabel 7. Matriks Hubungan Antara Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik Transportasi Online Buroq Sakti Terbang

4) Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknik

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil analisis hubungan antar persyaratan teknik menunjukkan ada 136 hubungan antar persyaratan teknik dengan simbol centang satu (✓✓) yang bernilai positif kuat artinya hubungan tersebut saling mendukung dan 22 hubungan dengan simbol centang dua (✓) bernilai positif modarat atau sedang, sedangkan 166 hubungan dengan kotak yang dibiarkan kosong artinya tidak ada hubungan. Maka matriks hubungan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8. Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknik Transportasi Online Buroq Sakti Terbang



d. Prioritas Persyaratan Pelanggan

1) Tingkat Kepentingan Pelanggan

berdasarkan hasil penelitian terdapat tingkat kepentingan dalam persyaratan pelanggan yang diperoleh nilai keseluruhan 4 atau terdapat nilai puas pada persyaratan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. dan dari perolehan tingkat kepentingan diperoleh nilai rata-rata (mean) pada setiap dimensi dimana untuk mengetahui dimensi kualitas jasa mana yang dianggap paling penting. Nilai rata-rata dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9. Nilai Rta-rata Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan

Dimensi	**Mean**
Dimensi Reliability(Keandalan)	18,61666667
Dimensi Responsivenes (Daya Tanggap)	18,64583333
Dimensi Assurance (Jaminan)	17,875
Dimensi Empaty (Empati)	7,15
Dimensi Tengibles (Bukti Fisik)	7.15

e. Prioritas Persyaratan Teknik

1) Bobot Absolut

Berdasarkan hasil penelitian nilai bobot absolut setiap persyaratan teknik diperoleh dengan perkalian nilai simbol pada matriks hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik dengan tingkat kepentingan bagi pelanggan untuk setiap kepentingan pelanggan, selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Vol. 1, No.2, Januari 2020
E-ISSN : -

Tabel 10. Bobot Absolut Persyaratan Teknik

No.	Atribut Jasa	Persyaratan Teknik	Bobot Absolut
A.	***Dimensi Reliability*(Keandalan)**		
1	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	Penetapan tidak adanya kenaikan harga pada pelayanan maupun online Food	76
		Adanya penentuan tarif harga	76
2	Dapat diandalkan dalam mengatasi masalah	Menghadapi keluhan Konsumen	96
3	Kesesuaian Driver yang tertera pada aplikasi	Ketetapan 1 Orang Driver hanya menggunakan 1 Handpone dalam 1 kendaraan	84
4	Ketepatan pengantaran pesanan kepada pembeli	Adanya efisiensi waktu yang tertera dilayar aplikasi	268
5	Sistem layanan tidak mengalami gangguan dan kesalahan	Adanya Tim server di pusat sehingga segala aktivitas terkendali	244
B	***Dimensi Responsivenes* (Daya Tanggap)**		
1	Memberikan kepastian pesanan sampai pada konsumen	Jika pesanan konsumen membingungkan Driver, maka driver harus menelepon pemesan untuk memastikan pesanan	224
2	Kecepatan proses dalam mendapatkan Driver	Pengambilan Driver dari jarak terdekat dari pemesan atau tempat pemesanan	176
3	Kesabaran Driver dalam menghadapi pesanan konsumen	saling berkomunikasi antara Driver dan pemesan sesuai dengan kebutuhannya	120
4	kesiapan merespon permintaan konsumen	Jumlah pengemudi banyak yang aktif dan server menyertakan kebutuhan Online Food sesuai kebutuhan konsumen	112
C	***Dimensi Assurance* (Jaminan)**		
1	Kemampuan pengemudi membaca jalur peta		0
2	Pengetahuan Driver terkait jasa yang ditawarkan	Adanya layanan Online Food yang luas sehingga pelanggan laluasa dalam memilih dan perlu adanya pembelajaran terkait	84
D	***Dimensi Empaty* (Empati)**		
1	Mementingkan kepentingan konsumen	Tersedia kolom komentar dan pemberian nilai setelah melakukan transaksi	146
2	Driver memahami kebutuhan konsumen		
3	Driver menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen		0
E	***Dimensi Tengibles* (Bukti Fisik)**		
1	Penggunaan Aplikasi yang modern	Peningkatan layanan dengan adanya transaksi menggunakan Buroq Pay	100
		Pengembangan Layanan *Chat*	108
2	Kerapian tampilan driver	Driver menggunakan tampilan sopan serta kelengkapan Buroq Sakti	60
3	Layanan Komunikasi untuk saling menghubungi	Menyertakan nomor yang dapat dihubungi melalui pesan singat atau telepon	96

2) Bobot Relatif

Vol. 1, No.2, Januari 2020
E-ISSN : -

Berdasarkan hasil penelitian perolehan nilai bobot relatif setiap persyaratan teknik ditentukan hasil dari nilai simbol matriks hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik dikalikan dengan nilai dari bobot absolut, lebih lengkap dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 11. Bobot Relatif Persyaratan Teknik

No.	Atribut Jasa	Persyaratan Teknik	Bobot Relatif
A.	***Dimensi Reliability*(Kean dalan)**		
1	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	Penetapan tidak adanya kenaikan harga pada pelayanan maupun online Food	1.672
		Adanya penentuan tarif harga	1.672
2	Dapat diandalkan dalam mengatasi masalah	Menghadapi keluhan Konsumen	2.304
3	Kesesuaian Driver yang tertera pada aplikasi	Ketetapan 1 Orang Driver hanya menggunakan 1 Handpone dalam 1 kendaraan	1.764
4	Ketepatan pengantaran pesanan kepada pembeli	Adanya efisiensi waktu yang tertera dilayar aplikasi	17.956
5	Sistem layanan tidak mengalami gangguan dan kesalahan	Adanya Tim server di pusat sehingga segala aktivitas terkendali	14.884
B	***Dimensi Responsivenes* (Daya Tanggap)**		
1	Memberikan kepastian pesanan sampai pada konsumen	Jika pesanan konsumen membingungkan Driver, maka driver harus menelepon pemesan untuk memastikan pesanan	12.544
2	Kecepatan proses dalam mendapatkan Driver	Pengambilan Driver dari jarak terdekat dari pemesan atau tempat pemesanan	7.744
3	Kesabaran Driver dalam menghadapi pesanan konsumen	saling berkomunikasi antara Driver dan pemesan sesuai dengan kebutuhannya	3.600
4	kesiapan merespon permintaan konsumen	Jumlah pengemudi banyak yang aktif dan server menyertakan kebutuhan Online Food sesuai kebutuhan konsumen	3.136
C	***Dimensi Assurance* (Jaminan)**		
1	Kemampuan pengemudi membaca jalur peta		0
2	Pengetahuan Driver terkait jasa yang ditawarkan	Adanya layanan Online Food yang luas sehingga pelanggan laluasa dalam memilih dan perlu adanya pembelajaran terkait	1.764
D	***Dimensi Empaty* (Empati)**		
1	Mementingkan kepentingan konsumen	Tersedia kolom komentar dan pemberian nilai setelah melakukan transaksi	5.402
2	Driver memahami kebutuhan konsumen		
3	Driver menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen		0
E	***Dimensi Tengibles* (Bukti Fisik)**		
1	Penggunaan Aplikasi yang modern	Peningkatan layanan dengan adanya transaksi menggunakan Buroq Pay	2.500
		Pengembangan Layanan *Chat*	3.240
2	Kerapian tampilan driver	Driver menggunakan tampilan sopan serta kelengkapan Buroq Sakti	900
3	Layanan Komunikasi untuk saling menghubungi	Menyertakan nomor yang dapat dihubungi melalui pesan singat atau telepon	2.304

4. PENUTUP

a. Kesimpulan

Vol. 1, No.2, Januari 2020
E-ISSN : -

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai beriku :

1. Dari analisis bobot absolut persyaratan teknik diperoleh atribut menjadi prioritas yang dianggap paling penting pertama yaitu adanya efisiensi waktu yang tertera dilayar aplikasi (268), adanya tim server di pusat sehingga segala aktivitas terkendali (244) sebagai prioritas yang dianggap penting kedua, dan Jika pesanan konsumen membingungkan Driver, maka driver harus menelepon pemesan untuk memastikan pesanan (224) sebagai prioritas yang dianggap penting ketiga dan perlu untuk ditindaklanjuti untuk menunjang kepuasan pelanggan terhadap transportasi online Buroq Sakti Terbang. Sedangkan pada atribut pertanyaan driver menggunakan tampilan sopan serta kelengkapan Buroq Sakti (60) sebagai milai terkecilsetelah dua poin persyaratan teknik yang tidak memiliki nilai bobot absolut, yang artinya dianggap tidak penting untuk mendapat perhatian lebih dalam meningkatkan kualitas.
2. Berdasarkan analisi tingkat kepentingan pelanggan pada 17 atribut pertanyaan terdapat nilai keseluruhan 4 dimana tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas jasa Transportasi Online Buroq Sakti Terbang (*Online Food*) diperoleh penilaian puas dan tingkat kepentingan dianggap penting oleh pelanggan selain itu diperoleh nilai rata-rata pada setiap atribut jasadengan perolehan data *Dimensi Reliability*(Keandalan) 18,61666667, *Dimensi Responsivenes* (Daya Tanggap) 18,64583333, *Dimensi Assurance* (Jaminan) 17,875, *Dimensi Empaty* (Empati) 7,15, dan *Dimensi Tengibles* (Bukti Fisik) 7.15
3. Berdasarkan analisis yang terdapat pada matriks hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik terdapat nilai 30 hubungan dengan simbol lingkaran penuh (●) yang menunjukan persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan kuat dengan nilai 9, 71 hubungan dengan simbol lingkaran kosong (O) yang menunjukan persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubunganmedium / sedang dengan nilai 3, 44 hubungan dengan simbol segitiga (Δ) yang menunjukan persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubunganlemah dengan nilai 1, dan 161 memiliki simbol kotak yang dibiarkan kosong berarti menunjukan antara persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan menunjukan tidak adanya hubungan.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan saran untu PT Buroq Sakti Terbang Kediri sebagai beriku :

1. Analisis tingkat kepuasan pelanggan berada pada prioritas cukup penting sehingga pihak PT Buroq Sakti Terbang harus menindaklanjuti beberapa atribut yang dianggap penting untuk ditindak lanjuti dan memperbaiki kualitas untuk memenuhi tingkat kebutuhan dari pelanggan juga melengkapi atribut yang belum terdapat pada aplikasi layanan jasa transportasi online Buroq Sakti Terbang sehingga memudahkan pelanggan dalam pemesanan dan meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan seperti adanya efisiensi waktu yang tertera dilayar aplikasi, adanya tim server di pusat sehingga segala aktivitas terkendali dan Jika pesanan konsumen membingungkan Driver, maka driver harus menelepon pemesan untuk memastikan pesanan.
2. Agar para konsumen tetap merasa puas terhadap layanan jasa transportasi online Buroq Sakti Terbang, sebaiknya sarana dan prasarana yang terdapat dalam persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik perlu ditindaklanjuti yang menjadi prioritas utama konsumen. Seperti memperluas jangkauan layanan online food sesuai dengan kebutuhan konsumen.

5. DAFTAR PUSTAKA

Al Rasyid, Harun (2019), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek

Anggraina, Rina dkk, (2017), Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember

David, (2018), Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab

Dianto, Indra wahyu (2013), Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta

E-Book (2016), Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS oleh Rahmat Aldy Purnomo, S.E.,M.Si., halaman 21-24

Hartono, Penelitian, (2008),Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jawa Tengah Cabang Purworejo

Irawati, Desrina Yusi dkk, (2018), Servqual dan Conjoint Analysis Dalam House of Quality Untuk Layanan Ojek Onlin

Jumanto, Riswanto Budiono dkk, (2014), Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya

Vol. 1, No.2, Januari 2020
E-ISSN : -

Kesumajayansyah, Heru, dkk, (2014), Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di SF Digital Photo Service

Khusaini, Ahmad, (2015), Analisis kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA CLUB Area Yogyakarta

Kurniawan, Afif (2014), Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya

Kurniati, dkk (2018), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Kota Palembang

Lauren, Felicia (2016), Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan

Mar'ati, Nafisa Choirul, (2018), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya)

Millatul, Ulya (2012), Identifikasi Persyaratan Pelanggan Terhadap Produk Tahu

Mustari, dkk (2019), Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online di Kota Makassar

Nugroho, Wahid Putro, dkk, (2019), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Di Magelang

Pane, Lusiana dkk, (2013), Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Kesehatan Menggunakan Integrasi Quality Function Deployment (QFD Dengan Analytical Hierarchy Process (AHP)

Rifaldi, Kadunci dkk, (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta

Saputra, Rizqi Hammam, (2019), Pengaruh Staff Behaviour, Brand Identification Dan Lifestyle Congruence Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Food Di Yogyakart

Sintya, Lumintang Intan, dkk (2018), Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado

Ulkhaq, M Mujiya dkk, (2017), Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera

Wati, Rizki Amelia, (2017), Analisis Total Quality Service (TQS) Dengan Penerapan Quality Function Deployment (QFD) Pada Go-Jek Indonesia Cabang Makassar (Taksi Online)

Yudistira, Rizaldi dkk, (2015), Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Jasa Inspeksi Teknis Di PT Valarbi

Zuldy, Muhammad (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Studi Grab Indonesia) di Makasar