

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN GRAB TERHADAP DRIVER GRABBIKE DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Ihyaulumuddin ¹⁾, Ahmad Padhil ²⁾, Muhammad Fachry Hafid ³⁾

¹²³⁾ Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

Email : ihyaulumuddin091@gmail.com¹⁾, ahmad.padhil@umi.ac.id²⁾, fachry.hafid@umi.ac.id³⁾

INFORMASI ARTIKEL

Diterima:
25/01/2023

Diperbaiki:
10/02/2023

Disetujui:
26/02/2023

Diterbitkan:
15/03/2023

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pencapaian kinerja kualitas pelayanan antara driver grabbike dengan pihak penyedia pelayanan yaitu Grab Indonesia.

Desain/Metodologi/Pendekatan: Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* yang dimana memiliki 5 dimensi utama dalam penelitian ini terdiri dari *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Kepedulian), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan menggunakan variabel Diagram Kartesius guna untuk mengetahui GAP kinerja dan harapan dari driver grabbike terhadap kantor Grab Kota Makassar.

Temuan/Hasil: Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Grab belum memenuhi harapan dengan nilai $(Q) \leq 1$ pada keseluruhan dimensi yang diamati dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya sebesar 0,8692 atau 86,92% pada nilai terbesar dimensi *Tangible* dan nilai terkecil dimensi *Responsiveness*.

Dampak: Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan diharapkan mampu menjadi masukan pada pembuatan kebijakan baru. Adanya regulasi atau kebijakan baru dapat meminimalisir keluhan dari pihak drivernya dan dapat menjadi tolak ukur untuk mengembangkan perusahaan sebagai pelayanan jasa baik kepada drivernya dan kepada konsumennya.

Kesimpulan: Indikator yang paling mempengaruhi dalam penelitian ini yaitu perihal bagian pendaftaran cepat dalam melayani *driver*, tempat parkir aman, pihak grab memberikan perhatian lebih kepada *driver* ketika tempat duduk penuh dan keakuratan solusi yang diberikan oleh grab kepada *driver* khususnya *grabbike*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Servqual*, GAP Kinerja Diagram Kartesius, Driver Grabbike.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i1.53>

2023 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi Manajemen Pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi (Oktamala & Zuraidah, 2021). Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat (Kusrini et al.,

2020; Wanda & Nurcahyo, 2021). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan mitra serta dapat meyakinkan kepada mitra bahwa dengan pelayanan yang baik dapat menguntungkan pada umumnya perusahaan dan lebih khususnya mitra (Fole, 2022; Jazuli et al., 2020; Mail et al., 2019). Jenis pelayanan dibedakan menjadi 2 yaitu: Pelayanan Internal adalah sebuah organisasi yang pelayanannya tergantung pada kita dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan (Kusrini et al., 2022). Sedangkan Pelayanan Eksternal adalah sebuah pelayanan yang berada diluar organisasi karena pilihan mereka sendiri (Ulpa et al., 2021). Adapun Rantai Laba- Pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan internal dan eksternal (Lati & Nurqaidah, 2021).

Pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual* telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, seperti mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan parkir menggunakan metode *Fuzzy Servqual* penelitian yang dilakukan (Masshitah et al., 2021), penerapan model integrasi *Fuzzy Servqual-IPA-QFD* dalam analisis kualitas layanan stasiun gambir penelitian dilakukan oleh (Sukwadi et al., 2021), meningkatkan mutu pelayanan di holland bakery tegal rotan dengan metode IPA, Kano, dan QFD, penelitian ini dilakukan oleh (Reinhart & Wilujeng, 2022), analisis kualitas pelayanan transportasi online gojek terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode *Servqual*, *Kano* dan QFD (studi kasus mahasiswa universitas veteran bangun nusantara sukoharjo) penelitian yang dilakukan (Abdi et al., 2020), analisis rasio persepsi konsumen pada kualitas pelayanan ojek online dengan metode *service quality*, yang dilakukan oleh (Ringo et al., 2022), penelitian yang dilakukan (Nopalia & Dalilah, 2022) dengan judul analisis kepuasan pelayanan aplikasi maxim pada pengguna mahasiswa di fakultas sains dan teknologi universitas pgri silampari menggunakan metode *servqual*.

Perusahaan Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada 6 negara yaitu Indonesia, Singapura, Philipina, Malaysia, Thailand, dan Vietnam yang menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternative berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan motor. Perusahaan Grab mulai masuk ke Makassar pada bulan Juni 2016 dan mulai merekrut driver-drivernya untuk mulai beroperasi di Kota Makassar. Pelayanan fasilitas Kantor Grab Kota Makassar terhadap drivernya adalah Pendaftaran *driver*, Penggantian / Verifikasi Data, Penerimaan Keluhan dan Pengambilan Atribut khusus untuk *Grabbike*, dengan jumlah per hari *driver* datang ke kantor 40 – 50 orang. Dari berbagai pelayanan di atas penulis membahas tentang permasalahan yang muncul dengan adanya pelayanan yang kurang maksimal seperti ruang tunggu yang kurang memadai, waktu antrian yang lama, tahapan-tahapan pendaftaran yang lama dan parkir kendaraan yang jauh adalah hal yang terjadi di Kantor Grab Makassar.

Mengetahui kepuasan driver sangat bermanfaat bagi instansi terkait khususnya Kantor Grab Kota Makassar dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan dalam hal kualitas pelayanan dari pihak grab ke *driver grabbike*. Dari permasalahan diatas karena itu, dilakukan penelitian untuk pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual* dengan pendekatan Diagram Kartesius dimana digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan kinerja antara driver dan pemberi pelayanan dalam hal ini kantor grab kota Makassar sehingga mampu membantu pihak *driver* dalam pelayanan yang optimal.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan pada kantor Grab yang berada di kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Fokus kajian pada penelitian ini adalah mengukur atribut-atribut kualitas pelayanan *driver grabbike* dalam penentuan kebijakan kinerja perusahaan dalam hal pelayanan kepada *driver* dengan metode *Service Quality (Servqual)* yang mengembangkan lima dimensi dengan menggunakan kuesioner sehingga di dapatkan GAP antara kinerja dan harapan dan pembobotanya dengan Diagram Kartesius.

2.1. Metode Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara dengan *driver* dan karyawan kantor Garb kota Makassar. Data pengisian kuesioner *Servqual*, data dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, jurnal dan informasi yang dapat membantu proses penelitian ini.

2.2. Metode Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* dan penggunaan pendekatan Diagram Kartesius. Adapun tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

- Mengolah kuesioner (menentukan jumlah kuesioner yang sah atau tidak cacat) meliputi kelengkapan makna jawaban, konsistensi antar jawaban (jawaban hanya satu untuk tiap pertanyaan) dan relevansi jawaban. Kemudian data yang masuk (data mentah) akan dimasukkan kedalam tabel.
- Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui kecukupan ukuran sampel responden. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan dan tingkat kesalahan tertentu.
- Uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah data telah valid dan reliabel atau sesuai dengan harapan. Pada penelitian ini uji validasi dan reliabilitas menggunakan *software* SPSS versi 20.0.
- Analisis data dengan menggunakan *Servqual*. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan.
- Analisis data *Servqual* dengan menggunakan Diagram Kartesius guna menentukan Skala Prioritas.
 - Apabila dari Kuadran 1 terdapat banyak titik-titik dalam suatu kuadran maka banyak yang harus di perbaiki dari segi pelayanan terhadap drivernya
 - Apabila dari Kuadran 2 terdapat banyak titik-titik dalam suatu kuadran maka perusahaan wajib mempertahankannya karena di kuadran ini harapan dan persepsi sama-sama tinggi
 - Apabila dari Kuadran 3 terdapat banyak titik-titik dalam suatu kuadran maka perusahaan tidak terjadi kendala dalam hal pelayanan karena di kuadran ini harapan dan persepsi sama-sama rendah.
 - Apabila dari Kuadran 4 terdapat banyak titik-titik dalam suatu kuadran maka perusahaan berhasil atau terpenuhi dalam hal pelayanan karena di kuadran ini tingkat harapan rendah sedangkan persepsi tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penentuan Jumlah Dimensi dan Atribut

Pada penentuan jumlah dimensi dan atribut dilakukan dengan proses *review* penelitian sebelumnya tentang tingkat kualitas pelayanan, dan melakukan wawancara dengan pihak perusahaan terkait dengan atribut yang sesuai dengan kondisi perusahaan. Adapun hasil penentuan dimensi dan atribut dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Penentuan Dimensi dan Atribut Penelitian

No	Domensi	Atribut	Kode
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	Ruangan bersih dan nyaman	TA1
2		Perlengkapan dalam keadaan baik	TA2
3		Kondisi meja dan kursi nyaman	TA3
4		Kondisi toilet yang bersih	TA4
5		Penampilan karyawan rapi	TA5
6		Pemberian atribut grab	TA6
7	<i>Reliability</i> (Konsistensi)	Kejelasan dalam melayani <i>driver</i>	RE1
8		Pihak Grab memberikan perhatian lebih kepada <i>driver</i> ketika tempat duduk penuh	RE2
9		Penjelasan tata cara menggunakan aplikasi	RE3
10		Keakuratan dan solusi yang di berikan oleh Grab	RE4
11	<i>Responsiveness</i>	Pihak Grab tanggap dan cepat terhadap keluhan <i>driver</i>	RS1

No	Domensi	Atribut	Kode
12	(Daya Tanggap)	Bagian pendaftaran cepat dalam melayani <i>driver</i>	RS2
13		Tingkat kesabaran karyawan dalam	RS3
14		Menerima keluhan <i>driver</i>	RS4
15	Assurance (Jaminan)	Tempat parkir aman	AS1
16		Kemudahan mendapat pelayanan	AS2
17		Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan	AS3
18	Empathy (Empati)	Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan drivernya	EM1
19		Karyawan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah di mengerti	EM2
20		Karyawan minta maaf atas pelayanan yang kurang baik	EM3

Sumber: data diperoleh (2021)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada penentuan dimensi dan atribut penelitian diperoleh 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliabilit*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan jumlah atribut sebanyak 20.

3.2. Hasil Penentuan Jumlah Responden

Pengukuran kualitas pelayanan Grab kepada *driver* khususnya *grabbike* dilakukan dengan menentukan variabel-variabel kuesioner untuk menjadi patokan dalam hal perbaikan pelayanan perusahaan berdasarkan nilai dari indikator atribut variabel-variabel kuesioner, untuk penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *slovin* dimana rumusnya akan melibatkan n : jumlah sampel, N : jumlah total populasi, dan e : toleransi *error*. Adapun hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (1)$$

Diketahui :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah total populasi 7000 orang

e : Toleransi *error* 10 % dan Tingkat Kepercayaan 90 %

Ditanyakan : $n = \dots\dots?$

$$n = 7000 / (1 + 7000(0,1)^2)$$

$$= 98,59154929$$

$$= 99 \text{ Orang Jumlah responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah responden, maka diperoleh jumlah 99 responden dengan tingkat kepercayaan pada hasil pengisian data kuesioner 90%.

3.3. Hasil penentuan Uji Statistik

a. Pengujian Validitas

Tabel 2. Hasil penentuan uji Validitas

Kode Atribut	Kinerja R-Hitung	Harapan R-Hitung	R-Tabel	Kode Atribut	Kinerja R-Hitung	Harapan R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
TA1	0,299	0,397	0,1663	RS1	0,399	0,435	0,1663	Valid
TA2	0,381	0,403	0,1663	RS2	0,298	0,453	0,1663	Valid
TA3	0,343	0,409	0,1663	RS3	0,417	0,431	0,1663	Valid
TA4	0,382	0,393	0,1663	RS4	0,334	0,380	0,1663	Valid
TA5	0,380	0,413	0,1663	AS1	0,320	0,448	0,1663	Valid
TA6	0,417	0,427	0,1663	AS2	0,381	0,405	0,1663	Valid
RE1	0,361	0,386	0,1663	AS3	0,382	0,415	0,1663	Valid
RE2	0,317	0,431	0,1663	EM1	0,346	0,389	0,1663	Valid
RE3	0,397	0,416	0,1663	EM2	0,339	0,374	0,1663	Valid
RE4	0,354	0,425	0,1663	EM3	0,332	0,393	0,1663	Valid

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil penentuan pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS 20.0, dengan bantuan korelasi *Bivariate Pearson* menggunakan table r dengan tingkat signifikansi $\alpha : 0,1$ Derajat kebebasan (db) $n-2 = 99-2 = 97$ r-tabel = 0,1663 sehingga dikatakan valid jika korelasi r-hitung > r-table maka data valid. Sehingga semua atribut pada penelitian ini dinyatakan valid, karena nilai r-hitung > 0,1673.

b. Pengujian Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Standar Normal	Cronbach's Alpha	N of Items
Hasil Kinerja	0,6	0,765	20
Hasil Harapan	0,6	0,754	20

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas dengan hasil pengujian standar yaitu nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Sehingga berdasarkan pernyataan ini, pada penentuan hasil kinerja yaitu 0,765 > 0,6. Maka variable ini dinyatakan reliabel. Untuk hasil variable harapan yaitu 0,754 > 0,6. Maka pernyataan ini juga dinyatakan reliabel. Untuk kedua variable diatas sudah dinyatakan resliabel sehingga sudah dapat dijadikan acuan untuk perhitungan selanjutnya.

3.4. Hasil Perhitungan Kualitas Layanan

a. Penentuan GAP pada Setiap Atribut

Tabel 4. Hasil GAP Pada Setiap Atribut

Kode Atribut	Kinerja	Harapan	GAP	Kode Atribut	Kinerja	Harapan	GAP
TA1	3,020	4,010	-0,990	RS1	4,030	4,394	-0,364
TA2	3,848	4,071	-0,222	RS2	3,010	4,576	-1,566
TA3	3,465	4,131	-0,667	RS3	4,212	4,354	-0,141
TA4	3,859	3,970	-0,111	RS4	3,374	3,838	-0,465
TA5	3,838	4,172	-0,333	AS1	3,232	4,525	-1,293
TA6	4,212	4,313	-0,101	AS2	3,848	4,091	-0,242
RE1	3,646	3,899	-0,253	AS3	3,859	4,192	-0,333
RE2	3,202	4,354	-1,152	EM1	3,495	3,929	-0,434
RE3	4,010	4,202	-0,192	EM2	3,424	3,778	-0,354
RE4	3,576	4,293	-0,717	EM3	3,354	3,970	-0,616

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil penentuan GAP pada setiap atribut, diketahui dengan nilai Gap terbesar yaitu pada atribut RS2 yaitu bagian pendaftaran cepat dalam melayani *driver*, belum terlaksana dengan optimal sehingga memiliki selisih sebesar -1,566. Salnjutnya nilai Gap terendah yaitu pada atribut TA4 yaitu kondisi toilet yang bersih, sudah terlaksana dengan baik sehingga selisihnya sebesar -0,111.

b. Penentuan Kualitas Layanan Setiap Dimensi

Hasil Q untuk setiap kualitas layanan tiap dimensi di ketahui jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan di nyatakan baik atau dengan kata lain kualitas dalam keadaan baik / Normal, berikut ini hasil penentuan kulaiats layanan setiap dimensi dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Penentuan Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi

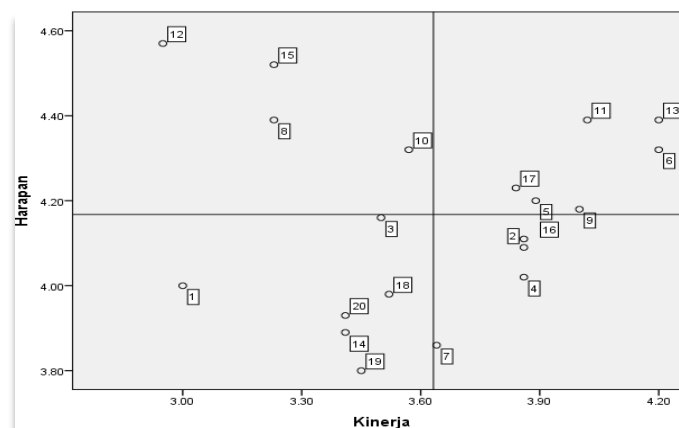
No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (E)	GAP	Q= P/E
1	<i>Tangibles</i>	3,706	4,110	-0,404	0,9017
2	<i>Reliabilit</i>	3,610	4,185	-0,575	0,8626
3	<i>Responsiveness</i>	3,655	4,290	-0,635	0,8520
4	<i>Assurance</i>	3,646	4,270	-0,624	0,8539
5	<i>Empathy</i>	3,420	3,893	-0,473	0,8785
Mean		3,607	4,149	-0,542	0,8694

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil penentuan kualitas pelayanan setiap dimensi menunjukkan bahwa nilai dengan skor tertinggi atau persentase kualitas pelayanannya yaitu dimensi *tangibles* dengan nilai 0,9017 atau 90,17% kinerja yang dihasilkan dengan nilai Gap 0,404 dari hasil kinerja dan harapan. Sebaliknya untuk kualitas pelayanan terendah atau persentase kualitas pelayanannya yaitu dimensi *responsiveness* dengan nilai 0,8520 atau 85,20% kinerja yang dihasilkan dengan nilai Gap 0,635. Sehingga total semua kinerja pada kualitas pelayanan sebesar 86,94 % kualitas pelayanan *driver Grabbike* saat ini.

3.5. Penentuan Diagram Kartesius

Pada penentuan diagram kartesius dilakukan untuk melihat prioritas mana yang akan dijadikan perbaikan dan dilakukan peningkatan untuk usulan perbaikan. Adapun hasil penentuan diagram kartesius sebagai berikut.



Gambar 1. Hasil Penentuan Diagram Kartesius

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan pada hasil dari diagram kartesius maka hasil dari 4 kuadran di jabarkan sebagai berikut:

Kuadran I: Atribut 12 Bagian Pendaftaran cepat dalam melayani driver, Atribut 15 Tempat parkir aman, Atribut 8 Pihak Grab memberikan perhatian lebih kepada driver ketika tempat duduk penuh dan Atribut 10 Keakuratan dan solusi yang di berikan oleh grab terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai prioritas utama yang harus dibenahi karena harapan tinggi sedangkan kinerja rendah, merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Kuadran II: Atribut 13 Tingkat kesabaran karyawan dalam menerima keluhan *driver*, Atribut 6 Pemberian atribut Grab, Atribut 11 Pihak Grab Tanggap dan Cepat Terhadap Keluhan driver, Atribut 9 Penjelasan tata cara menggunakan aplikasi, Atribut 5 Penampilan karyawan rapi dan Atribut 17 Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan

terdapat didalam kuadran ini dianggap penting. Pertahankan prestasi ,daerah yang harus dipertahankan dimana harapan dan kinerja sama-sama tinggi.

Kuadran III: Atribut 1 Ruangan bersih dan nyaman terletak, Atribut 3 Kondisi Meja dan Kursi Nyaman, Atribut 14 Karyawan mampu menjawab Tabel diatas merupakan kualitas layanan untuk tiap-tiap dimensi dari metode *servqual* mulai dimensi,kinerja,harapan, GAP dan kualitas layanan dari tiap-tiap dimensi. Sehingga penulis dapat mengetahui dan menganalisis dimensi mana saja yang kualitas layanannya perlu di perbaiki atau di kembangkan menjadi lebih baik dari segi pelayanan terhadap driver grabbike.

Kuadran IV : Atribut 2 Perlengkapan dalam keadaan baik, Atribut 4 kondisi toilet yang bersih, Atribut 7 Kejelasan dalam melayani driver dan Atribut 16 Kemudahan mendapat pelayanan terdapat pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan. Kuadran yang berlebihan karena tingkat harapan rendah sedangkan kinerja tinggi.

3.6. Pembahasan

Setelah dilakukan uji kualitas layanan tiap dimensi, maka selanjutnya uji diagram *kartesi* dengan menguji semua dimensi dalam *servqual* dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0, berikut ini hasil pengujiannya: pertanyaan *driver* mengenai bonus yang tersedia dari pihak Grab, Atribut 18 Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan drivernya, Atribut

19 Karyawan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah di mengerti dan Atribut 20 Karyawan minta maaf atas pelayanan yang kurang baik pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau terlalu diharapkan oleh *driver*. Kuadran prioritas rendah karena harapan dan kinerja sama-sama rendah.

Berdasarkan perhitungan dari uji-uji diatas, uji metode *servqual* dan analisis diagram *kartesi* masih perlu dilakukan perbaikan dalam hal pelayanan kepada driver khususnya grabbike dan membuat kebijakan baru dalam hal melayani drivernya secara optimal dengan mengaju pada hasil perhitungan *servqual* lima dimensi yang mewakilinya dan analisis diagram *kartesi*.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Grab di Kota Makassar belum sepenuhnya memenuhi harapan *driver GrabBike*. Hal ini terbukti dari nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 86,92% yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja yang sebenarnya. Dimensi *Tangible* menjadi area terbesar yang perlu diperhatikan untuk peningkatan, sementara *Responsiveness* menjadi dimensi dengan nilai terendah, menandakan perlunya perbaikan signifikan dalam hal daya tanggap terhadap *driver*. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan perlu mempertimbangkan langkah-langkah strategis. Pertama, perusahaan harus fokus pada meningkatkan aspek fisik pelayanan (*Tangible*) agar memberikan kesan yang lebih positif kepada *driver*. Kedua, perhatian yang lebih besar harus diberikan pada *Responsiveness*, dengan memastikan respon yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh *driver*. Selain itu, penting untuk memperbaiki proses pendaftaran agar lebih efisien dan memberikan keamanan yang memadai di tempat parkir. Dalam konteks pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian selanjutnya dapat fokus pada implementasi strategi kualitas pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Rekomendasi pada perusahaan melibatkan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan, pelatihan karyawan untuk meningkatkan kemampuan interpersonal dan responsif, serta penggunaan teknologi untuk mempercepat proses komunikasi dan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh *driver*. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperdalam pemahaman terhadap dinamika kualitas pelayanan di sektor layanan transportasi online dan memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan strategi perusahaan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. H., Darsini, & Komariah, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Servqual, Kano dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo). *Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri (JAPTI)*, 1(2), 73–87. <https://doi.org/10.32585/japti.v1i2.1297>
- Nopalia, & Dalilah, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas PGRI Silampari Menggunakan Metode Servqual. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)* 7.2 (2022): 167-174. <https://doi.org/10.32767/jusim.v7i2.1866>
- Fole, A. (2022). *Peningkatan Kinerja Pada Industri Kerajinan Songko Recaa (Studi Kasus : UKM ISR Bone)*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/39404>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1, 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Kusrini, E., Safitri, K. N., & Fole, A. (2020). Design Key Performance Indicator for Distribution Sustainable Supply Chain Management. *2020 International Conference on Decision Aid Sciences and Application, DASA 2020*, 738–744. <https://doi.org/10.1109/DASA51403.2020.9317289>
- Kusrini, E., Safitri, K. N., & Fole, A. (2022). Mitigasi Risiko di Distribusi Sustainable Supply Chain Management Menggunakan Metode House Of Risk (HOR). *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 7(1), 14-23. <https://doi.org/10.32502/js.v7i1.4348>
- Lati, G. M., & Nurqaidah, P. F. (2021). Analisis Perbaikan Kualitas Pada PT Pos Indonesia KPRK Cikarang Dengan Menggunakan Metode Sservqual GAP. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(02), 33–40. <https://doi.org/10.46369/logistik.v11i2.1577>
- Mail, A., Chairany, N., & Fole, A. (2019). Evaluation of Supply Chain Performance through Integration of Hierarchical Based Measurement System and Traffic Light System: A Case Study Approach to Iron Sheet Factory. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 8(5), 79-85. <https://doi.org/10.59160/ijscm.v8i5.2584>
- Masshitah, S., Perangin-angin, E. S., & Utami, S. (2021). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 6(1), 82-96. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i1.1395>
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>
- Reinhart, M., & Wilujeng, F. R. (2022). Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Holland Bakery Tegal Rotan Dengan Metode IPA, Kano, dan QFD. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 15(1), 45-62. <https://doi.org/10.30813/jiems.v15i1.3603>
- Ringo, J. T. R. S., Hutasoit, L. N., Indra, R. F. E., Harmaja, O. J., & Sinurat, S. H. (2022). Analisis Rasio Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 5(2), 21-27. <https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2220>
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-Ipa-Qfd Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>
- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 38-48. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.847>
- Wanda, M. A., & Nurcahyo, G. W. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *Jurnal KomtekInfo*, 8(3), 176–182. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v8i3.173>