MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

ANALISIS KUALITAS PLAYANAN GRABBIKE BERDASARKAN MODEL SERVQUAL DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA MAHASISWA FEB UNSRAT

Analysis of GrabBike Service Quality based on The SERVQUAL Model Using The Importance Performance Analysis (IPA) Approach Among Students of The Faculty Of Economics And Business, Sam Ratulangi University

Farhan Monoarfa[1], Arrazi Bn Hasan Jan[2], Indrie Debbie Palandeng [3]
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail: farhanmonoarfa10@gmail.com, arrazihasanjan@gmail.com, indriedebbie76@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan GrabBike menggunakan model SERVQUAL dan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi (FEB UNSRAT). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 100 mahasiswa pengguna GrabBike yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode SERVQUAL dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibles memiliki nilai gap terbesar (-1,35) sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, sedangkan dimensi Reliability memperoleh nilai gap tertinggi (0,80) yang menunjukkan kinerja pelayanan terbaik. Analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas perbaikan meliputi penampilan pengemudi, kebersihan dan kelayakan helm, kenyamanan kendaraan, kecepatan tanggapan pengemudi, dan kepatuhan terhadap aturan lalu lintas. Sementara itu, atribut seperti kondisi kendaraan, ketepatan waktu penjemputan, kesesuaian rute, kelancaran perjalanan, serta keramahan pengemudi perlu dipertahankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan GrabBike secara umum telah memenuhi harapan pelanggan, namun aspek bukti fisik masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), GrabBike, Mahasiswa FEB UNSRAT

Abstract: *This study aims to analyze the service quality of GrabBike using the SERVQUAL model and the Importance Performance Analysis (IPA) approach among students of the Faculty of Economics and Business, Sam Ratulangi University. A quantitative descriptive method was employed involving 100 GrabBike users selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using SERVQUAL and IPA. The results indicate that the* ***Tangibles*** *dimension recorded the largest service quality gap (-1.35), making it the main priority for improvement, while the* ***Reliability*** *dimension achieved the highest positive gap (0.80), indicating the strongest service performance. IPA identified driver appearance, helmet cleanliness and suitability, vehicle comfort, driver responsiveness, and compliance with traffic regulations as the main priorities for improvement. Meanwhile, vehicle condition, pickup punctuality, route accuracy, trip smoothness, and driver friendliness should be maintained. Overall, GrabBike service*

Article History
Received: Agustus 2026
Reviewed: Agustus 2026
Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

quality generally met customer expectations; however, improvements in tangible service attributes are needed to enhance service quality and customer satisfaction.

***Keywords**: Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), GrabBike, FEB UNSRAT Students*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi sektor transportasi melalui hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi (*online ride-hailing*). Layanan ini menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, transparansi tarif, dan fleksibilitas mobilitas sehingga menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan. Peningkatan penggunaan layanan digital didukung oleh meningkatnya penetrasi internet di Indonesia yang menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) meningkat dari 73,70% pada tahun 2022 menjadi 80,66% pada tahun 2025. Kondisi tersebut turut meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan transportasi online.

Salah satu layanan transportasi online yang banyak digunakan adalah GrabBike. Selain memberikan kemudahan dalam mobilitas, kualitas pelayanan GrabBike menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Pelanggan tidak hanya mengharapkan kemudahan pemesanan melalui aplikasi, tetapi juga ketepatan waktu penjemputan, responsivitas pengemudi, keamanan perjalanan, serta kondisi kendaraan dan perlengkapan yang layak. Namun, kualitas pelayanan yang diterima pelanggan belum selalu sesuai dengan harapan. Data INDEF (2022) menunjukkan bahwa pelajar dan mahasiswa merupakan kelompok pengguna transportasi online terbesar di Indonesia dengan proporsi 49,62%. Hasil pra-survei terhadap 20 mahasiswa FEB Universitas Sam Ratulangi menunjukkan bahwa 80% responden menggunakan GrabBike lebih dari tiga kali dalam satu bulan terakhir, sedangkan 40% responden menyatakan pengemudi belum selalu datang sesuai estimasi waktu. Temuan tersebut mengindikasikan adanya potensi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan GrabBike.

Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Namun, SERVQUAL hanya menunjukkan besarnya kesenjangan kualitas pelayanan tanpa menentukan atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Oleh karena itu, penelitian ini mengombinasikan SERVQUAL dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan secara lebih tepat.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi online masih memerlukan peningkatan pada berbagai atribut pelayanan. Caesaron, Makapedua, dan Lukodono (2021) menemukan bahwa beberapa atribut layanan GrabBike belum memenuhi harapan pelanggan dan memerlukan prioritas perbaikan, sedangkan Abdi, Darsini, dan Komariah (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi online berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, terutama pada aspek ketepatan waktu, responsivitas, dan kenyamanan perjalanan. Namun, penelitian yang mengintegrasikan metode SERVQUAL dan IPA untuk mengevaluasi kualitas pelayanan GrabBike pada mahasiswa FEB Universitas Sam Ratulangi masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan GrabBike menggunakan metode SERVQUAL dan Importance

Performance Analysis (IPA) sehingga dapat mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi tingkat harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan GrabBike berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
2. Mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan GrabBike berdasarkan model SERVQUAL.
3. Mengidentifikasi pemetaan atribut pelayanan GrabBike berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
4. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut pelayanan yang perlu dipertahankan berdasarkan hasil pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam industri transportasi berbasis aplikasi, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga oleh ketepatan waktu, keamanan, kenyamanan, daya tanggap, serta interaksi antara pengemudi dan pelanggan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi dasar bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan mempertahankan keberlanjutan layanan (Chandra, Chandra, & Hafni, 2020; Tjiptono dalam Mewengkang, Palandeng, & Wangke, 2023).

SERVQUAL

SERVQUAL merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, kesenjangan yang besar menunjukkan bahwa pelayanan belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Lisdiana & Lestari, 2021).

Pengukuran kualitas pelayanan melalui SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Tjiptono & Chandra, 2022). Dimensi tangibles berkaitan dengan bukti fisik layanan seperti kondisi kendaraan, perlengkapan, dan penampilan pengemudi. Reliability menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu. Responsiveness menunjukkan kesediaan memberikan pelayanan secara cepat, sedangkan assurance berkaitan dengan kemampuan pengemudi dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Adapun empathy mencerminkan perhatian serta kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan GrabBike dari perspektif pengguna.

Importance Performance Analysis (IPA)

Meskipun SERVQUAL mampu mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan, metode ini belum dapat menunjukkan atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai metode pelengkap. IPA membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) setiap atribut pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan (Martilla & James dalam Caesaron dkk., 2020).

Hasil analisis IPA dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu Concentrate Here, Keep Up the Good Work, Low Priority, dan Possible Overkill. Melalui pemetaan tersebut, perusahaan dapat mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, atribut yang perlu dipertahankan, atribut yang memiliki prioritas rendah, serta atribut yang memperoleh perhatian berlebihan (Utami dkk., 2023; Singh dkk., 2022).

Penelitian Terdahulu

Penelitian Kartika dan Natasya (2020) menganalisis kualitas pelayanan pasien di IGD Rumah Sakit Gigi dan Mulut "X" Surabaya menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki kesenjangan terbesar dan menjadi prioritas utama perbaikan, terutama pada aspek fasilitas fisik rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi SERVQUAL dan IPA efektif dalam mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Penelitian Caesaron, Makapedua, dan Lukodono (2021) mengevaluasi kualitas layanan GrabBike Indonesia menggunakan SERVQUAL, Refined Kano Model, IPA, dan QFD terhadap 180 pengguna GrabBike. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa atribut dengan nilai gap negatif, seperti prosedur penanganan keluhan, pengetahuan pengemudi terhadap rute, dan tingkat penolakan pesanan. Melalui IPA, atribut-atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

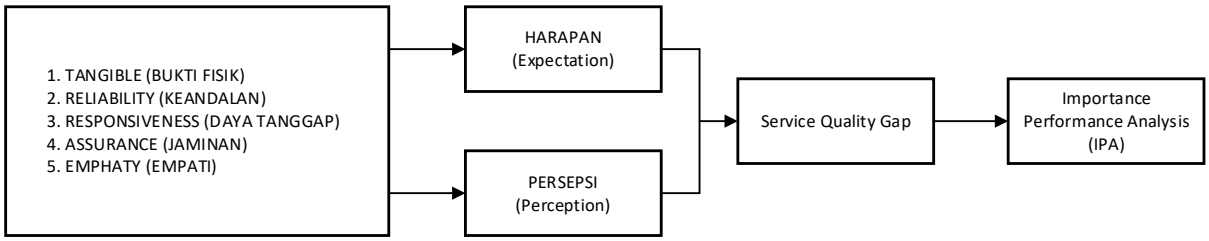
Penelitian Siringoringo, Jan, dan Karuntu (2023) menganalisis kualitas pelayanan Hotel Biz Boulevard Manado menggunakan metode SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum tergolong baik, namun dimensi tangibles masih menjadi aspek yang memerlukan perhatian karena memiliki kesenjangan terbesar dibandingkan dimensi lainnya.

Penelitian Sakinah, Achmadi, dan Septiari (2024) menganalisis kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Banggai menggunakan SERVQUAL dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa atribut pada dimensi reliability memiliki nilai gap negatif terbesar, sedangkan hasil IPA mengidentifikasi aspek komunikasi dan penanganan keluhan sebagai prioritas utama perbaikan pelayanan.

Penelitian Rahayu dan Sarah (2026) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan transportasi online Maxim menggunakan metode E-SERVQUAL dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan masih memiliki gap negatif, sedangkan analisis IPA menempatkan aspek kompensasi layanan dan kemudahan menghubungi layanan bantuan sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

Model Penelitian



Gamber 1. Model Penelitian
Sumber: Kajian Literatur

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Analisis dilakukan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan GrabBike, serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi yang pernah menggunakan layanan GrabBike. Jumlah populasi pengguna GrabBike tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh sebanyak 96,04 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, meliputi mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, pernah menggunakan layanan GrabBike minimal dua kali, serta menggunakan layanan GrabBike dalam satu bulan terakhir.Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa FEB UNSRAT yang pernah menggunakan layanan GrabBike, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai pendukung analisis.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi yang pernah menggunakan layanan GrabBike untuk mengukur persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta berbagai literatur yang relevan sebagai pendukung landasan teori dan analisis penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, untuk mengukur persepsi dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan GrabBike. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA).

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Tangibles (X1)	Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya melalui penampilan fisik, fasilitas, dan sarana pendukung pelayanan.	1. Kendaraan bersih dan terawat 2. Penampilan driver rapi dan menggunakan atribut resmi 3. Helm penumpang bersih dan layak pakai 4. Kendaraan memberikan kenyamanan selama perjalanan 5. Kendaraan layak digunakan
Reliability (X2)	Kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan.	1. Driver datang tepat waktu 2. Mengantar sesuai rute 3. Waktu perjalanan sesuai estimasi 4. Layanan sesuai dengan yang dijanjikan 5. Perjalanan berlangsung lancar
Responsiveness (X3)	Kesediaan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan.	1. Driver merespons pesanan dengan cepat 2. Menanggapi pesan atau panggilan dengan cepat 3. Membantu pelanggan saat mengalami kesulitan 4. Memberikan pelayanan secara cepat 5. Memberikan informasi secara jelas ketika terjadi kendala
Assurance (X4)	Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan memberikan rasa aman kepada pelanggan.	1. Mematuhi aturan lalu lintas 2. Bersikap sopan dan ramah 3. Memberikan rasa aman selama perjalanan 4. Bersikap profesional 5. Menggunakan aplikasi dengan baik
Empathy (X5)	Perhatian yang diberikan kepada pelanggan sesuai kebutuhan mereka.	1. Menjemput pelanggan dengan sabar 2. Berkomunikasi dengan baik 3. Memperhatikan kebutuhan pelanggan 4. Menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pelanggan 5. Bersedia membantu pelanggan

Pengukuran Variabel

Variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert lima poin, dengan skor 1 menunjukkan Sangat TidakSetuju dan skor 5 menunjukkan Sangat Setuju. Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan responden terhadap setiap atribut kualitas pelayanan GrabBike berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Tabel 2. Pengukuran Variabel

No.	Pilih Jawaban	Nilai
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	N = Netral	3

ISSN : 3025-9495

4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan GrabBike berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa FEB UNSRAT. Sebelum analisis dilakukan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, analisis SERVQUAL digunakan untuk menghitung nilai gap antara persepsi dan harapan, kemudian hasilnya dipetakan menggunakan IPA melalui Diagram Kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan terhadap setiap item pernyataan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan tingkat signifikansi 5%. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel dan nilai signifikansi < 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha >0,60, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang dapat diterima, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang konsisten dalam penelitian.

Analisis Service Quality (SERVQUAL)

Metode Service Quality (SERVQUAL) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan GrabBike berdasarkan perbandingan antara persepsi (*perception*) dan harapan (*expectation*) responden. Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari selisih antara nilai persepsi dan harapan

$$Gap = P - E$$

Interpretasi nilai gap adalah sebagai berikut.

1. Nilai gap positif menunjukkan bahwa pelayanan telah melebihi harapan pengguna layanan.
2. Nilai gap sama dengan nol menunjukkan bahwa pelayanan telah sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Nilai gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan pengguna layanan.

Hasil analisis SERVQUAL digunakan untuk mengetahui atribut maupun dimensi pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari setiap atribut pelayanan. Dalam penelitian ini, tingkat kepentingan diwakili oleh nilai harapan (*expectation*), sedangkan tingkat kinerja diwakili oleh nilai persepsi (*perception*).

Analisis IPA dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Menghitung nilai rata-rata persepsi dan harapan pada setiap atribut pelayanan.
2. Menentukan nilai rata-rata keseluruhan sebagai titik potong (mean).
3. Memetakan setiap atribut ke dalam Diagram Kartesius berdasarkan nilai persepsi dan harapan.

Diagram Kartesius IPA

Diagram Kartesius digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan pelayanan.

1. Kuadran A (Prioritas Utama), Atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerjanya rendah, sehingga menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tinggi sehingga perlu dipertahankan.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah), Atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah sehingga memiliki prioritas perbaikan yang rendah.
4. Kuadran D (Berlebihan), Atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kinerja tinggi sehingga menunjukkan adanya kemungkinan penggunaan sumber daya yang kurang optimal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah layanan transportasi daring GrabBike, yaitu layanan transportasi roda dua berbasis aplikasi yang menyediakan fasilitas pemesanan perjalanan secara digital melalui platform Grab. Layanan ini menjadi salah satu alternatif mobilitas bagi masyarakat perkotaan karena menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas dalam melakukan perjalanan.

GrabBike dipilih sebagai objek penelitian karena layanan tersebut digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi (FEB UNSRAT) dalam mendukung aktivitas akademik maupun mobilitas sehari-hari. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi penting dilakukan karena pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan transportasi daring dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kondisi kendaraan, ketepatan waktu, respons pengemudi, keamanan perjalanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan GrabBike berdasarkan lima dimensi Service Quality (SERVQUAL), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selanjutnya, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan maupun atribut yang perlu dipertahankan.

Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi (FEB UNSRAT) sebagai responden. Responden dipilih berdasarkan kriteria, yaitu pernah menggunakan layanan GrabBike minimal dua kali dan menggunakan layanan tersebut dalam satu bulan terakhir. Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin dan frekuensi penggunaan GrabBike untuk menggambarkan profil pengguna layanan yang menjadi objek penelitian.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 3.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	55	55%
Perempuan	45	45%
Jumlah	100	100%

Sumber: Excel, Data Olahan (2026).

Berdasarkan Tabel 3, responden didominasi oleh mahasiswa berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang (55%), sedangkan responden perempuan berjumlah 45 orang (45%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan GrabBike

Distribusi responden berdasarkan frekuensi penggunaan GrabBike disajikan pada Tabel 4

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan GrabBike

Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Persentase
1–2 kali	28	28%
3–5 kali	47	47%
>5 kali	25	25%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Excel, Data Olahan (2026).

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar responden menggunakan layanan GrabBike sebanyak 3–5 kali dalam satu bulan terakhir, yaitu sebanyak 47 responden (47%). Sementara itu, 28 responden (28%) menggunakan GrabBike sebanyak 1–2 kali, dan 25 responden (25%) menggunakan layanan tersebut lebih dari lima kali dalam satu bulan terakhir. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki frekuensi penggunaan yang cukup tinggi sehingga memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kualitas pelayanan GrabBike.

Hasil penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai r-hitung dan r-tabel. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan derajat kebebasan (df) = 98 pada tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,196. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r-hitung Persepsi (Kinerja)	r-hitung Harapan (Kepentingan)	R-tabel	Keputusan
1	0.830	0.785	0.196	Valid

2	0.663	0.714	0.196	Valid
3	0.659	0.765	0.196	Valid
4	0.826	0.705	0.196	Valid
5	0.875	0.785	0.196	Valid
6	0.756	0.705	0.196	Valid
7	0.556	0.736	0.196	Valid
8	0.690	0.723	0.196	Valid
9	0.380	0.700	0.196	Valid
10	0.861	0.700	0.196	Valid
11	0.657	0.708	0.196	Valid
12	0.776	0.765	0.196	Valid
13	0.712	0.657	0.196	Valid
14	0.656	0.732	0.196	Valid
15	0.744	0.716	0.196	Valid
16	0.632	0.696	0.196	Valid
17	0.779	0.730	0.196	Valid
18	0.682	0.782	0.196	Valid
19	0.847	0.618	0.196	Valid
20	0.891	0.787	0.196	Valid
21	0.765	0.720	0.196	Valid
22	0.603	0.639	0.196	Valid
23	0.375	0.772	0.196	Valid
24	0.403	0.651	0.196	Valid
25	0.436	0.750	0.196	Valid

Sumber: SPSS, Data Olahan (2026).

Berdasarkan Tabel 5, seluruh item pernyataan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,196). Dengan demikian, seluruh indikator penelitian dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Tabel 6. Hasil Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha 0.60	Keputusan
Persepsi	25	0.950	0.60	Reliabel
Harapan	25	0.946	0.60	Reliabel

Sumber: SPSS, Data Olahan (2026).

Berdasarkan Tabel 6, nilai Cronbach's Alpha pada variabel persepsi sebesar 0,950 dan variabel harapan sebesar 0,946. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Pengujian reliabilitas selanjutnya dilakukan pada masing-masing dimensi SERVQUAL untuk mengetahui konsistensi setiap konstruk penelitian.

Tabel 7. Hasil Hasil Uji Reliabilitas per Dimensi

PERSEPSI				
Dimensi	**Item**	**Cronbach's Alpha**	**Cronbach's Alpha 0.60**	**Keputusan**
Tangibles	P1-P5	0.852	0.60	Reliabel
Reliability	P6-P10	0.842	0.60	Reliabel
Responsiveness	P11-P15	0.845	0.60	Reliabel
Assurance	P16-P20	0.845	0.60	Reliabel
Empathy	P21-P25	0.804	0.60	Reliabel

HARAPAN				
Dimensi	**Item**	**Cronbach's Alpha**	**Cronbach's Alpha 0.60**	**Keputusan**
Tangibles	H1-H5	0.798	0.60	Reliabel
Reliability	H6-H10	0.700	0.60	Reliabel
Responsiveness	H11-H15	0.746	0.60	Reliabel
Assurance	H16-H20	0.824	0.60	Reliabel
Empathy	H21-H25	0.688	0.60	Reliabel

Sumber: SPSS, Data Olahan (2026).

Berdasarkan Tabel 7, seluruh dimensi SERVQUAL pada variabel persepsi maupun harapan memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, seluruh dimensi penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Analisis SERVQUAL

Analisis Service Quality (SERVQUAL) dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan (gap) antara persepsi (performance) dan harapan (expectation) mahasiswa FEB UNSRAT terhadap kualitas pelayanan GrabBike. Nilai gap diperoleh melalui persamaan:

$$Gap = P - E$$

Nilai gap positif menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah melampaui harapan pengguna, sedangkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan masih belum memenuhi harapan pengguna.

Tabel 8. Hasil Analisis SERVQUAL Berdasarkan Dimensi dan Atribut Pelayanan

Dimensi	No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan	GAP

ISSN : 3025-9495

Tangible (Bukti Fisik)	1	Kendaraan yang digunakan *driver* dalam kondisi bersih dan terawat	4.43	4.13	0.30
	2	*Driver* berpenampilan bersih, rapi, dan menggunakan atribut resmi	3.74	4.22	-0.48
	3	*Driver* menyediakan helm penumpang yang bersih dan layak pakai	2.85	4.11	-1.26
	4	Kendaraan dalam kondisi baik sehingga memberikan kenyamanan selama perjalanan	4.07	4.21	-0.14
	5	Kondisi kendaraan yang digunakan *driver* tidak mengalami kerusakan dan layak digunakan	4.47	4.24	0.23
		Total	19.56	20.91	-1.35
***Reliability* (Keandalan)**	6	*Driver* datang menjemput sesuai waktu yang tertera di aplikasi	4.37	4.13	0.24
	7	*Driver* mengantarkan penumpang sesuai dengan rute yang ditentukan dalam aplikasi	4.25	4.21	0.04
	8	Waktu perjalanan sesuai dengan estimasi yang ditampilkan pada aplikasi	4.48	4.14	0.34
	9	Layanan yang diberikan *driver* sesuai dengan yang dijanjikan oleh aplikasi	4.13	4.17	-0.04
	10	Perjalanan berlangsung dengan lancar tanpa kendala yang berarti	4.48	4.26	0.22
		Total	21.71	20.91	0.80
***Reliability* (Daya Tanggap)**	11	*Driver* merespons pesanan dengan cepat setelah pemesanan dilakukan	4.44	4.10	0.34
	12	*Driver* menanggapi pesan atau panggilan pelanggan dengan cepat	4.05	4.15	-0.10
	13	*Driver* dengan sigap membantu pelanggan saat mengalami kesulitan	3.48	4.05	-0.57
	14	*Driver* memberikan pelayanan dengan cepat selama perjalanan berlangsung	4.07	4.00	0.07

	15	*Driver* memberikan informasi dengan jelas dan cepat ketika terjadi kendala	4.41	4.10	0.31
		Total	20.45	20.40	0.05
***Assurance* (Jaminan)**	16	*Driver* mengemudi dengan mematuhi aturan lalu lintas selama perjalanan.	3.95	4.12	-0.17
	17	*Driver* bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan selama pelayanan.	4.19	4.11	0.08
	18	*Driver* memberikan rasa aman kepada pelanggan selama perjalanan	3.84	4.05	-0.21
	19	*Driver* menunjukkan sikap profesional selama memberikan pelayanan.	4.10	4.02	0.08
	20	*Driver* menggunakan aplikasi dengan baik selama perjalanan berlangsung.	4.44	4.02	0.42
		Total	20.52	20.32	0.20
***Empathy* (Empati)**	21	*Driver* menjemput pelanggan di lokasi yang ditentukan dengan sabar	4.30	4.00	0.30
	22	*Driver* berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan selama pelayanan	4.23	4.02	0.21
	23	*Driver* memperhatikan kondisi dan kebutuhan pelanggan selama perjalanan	3.96	4.01	-0.05
	24	*Driver* menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	3.85	4.00	-0.15
	25	*Driver* bersedia membantu pelanggan meskipun tanpa diminta	3.83	4.01	-0.18
		Total	20.17	20.04	0.13

Sumber: Excel, Data Olahan (2026).

Berdasarkan Tabel 8, hasil analisis SERVQUAL menunjukkan adanya perbedaan antara tingkat persepsi dan harapan pengguna terhadap pelayanan GrabBike. Pada tingkat atribut, nilai gap tertinggi terdapat pada item 20 mengenai kemampuan driver menggunakan aplikasi selama perjalanan dengan nilai 0,42. Selanjutnya, item 8 mengenai kesesuaian waktu perjalanan dengan estimasi aplikasi dan item 11 mengenai kecepatan respons driver masing-masing memperoleh nilai gap sebesar 0,34.

Sebaliknya, nilai gap terendah terdapat pada item 3 mengenai penyediaan helm penumpang yang bersih dan layak digunakan dengan nilai -1,26. Kemudian, item 13 mengenai kesigapan driver dalam membantu pengguna memperoleh nilai gap sebesar -0,57 dan item 2 mengenai penampilan driver memperoleh nilai gap sebesar -0,48.

ISSN : 3025-9495

Berdasarkan hasil perhitungan setiap dimensi SERVQUAL, dimensi Reliability memperoleh nilai gap tertinggi sebesar 0,80, sedangkan dimensi Tangibles memperoleh nilai gap terendah sebesar -1,35. Adapun dimensi Assurance, Empathy, dan Responsiveness masing-masing memperoleh nilai gap sebesar 0,20, 0,13, dan 0,05.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat variasi tingkat kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL. Dimensi dengan nilai gap negatif menunjukkan adanya atribut pelayanan yang masih memerlukan peningkatan untuk mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna.

Rangking GAP SERVQUAL

Untuk mengetahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesenjangan terbesar hingga terkecil, dilakukan pengurutan nilai gap SERVQUAL sebagaimana disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Rangking GAP SERVQUAL

Ranking	Nomor Item	Pernyataan	GAP
1	20	*Driver* menggunakan aplikasi dengan baik selama perjalanan berlangsung	0.42
2	8	Waktu perjalanan sesuai dengan estimasi yang ditampilkan pada aplikasi	0.34
3	11	*Driver* merespons pesanan dengan cepat setelah pemesanan dilakukan	0.34
4	15	*Driver* memberikan informasi dengan jelas dan cepat ketika terjadi kendala	0.31
5	1	Kendaraan *driver* dalam kondisi bersih dan terawat	0.3
6	21	*Driver* menjemput pelanggan dengan sabar	0.3
7	6	*Driver* datang menjemput sesuai waktu aplikasi	0.24
8	5	Kendaraan layak dan tidak rusak	0.23
9	10	Perjalanan berlangsung lancar tanpa kendala	0.22
10	22	*Driver* berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan	0.21
11	17	*Driver* sopan dan ramah kepada pelanggan	0.08
12	19	*Driver* menunjukkan sikap profesional	0.08
13	14	*Driver* memberikan pelayanan dengan cepat	0.07
14	7	*Driver* mengikuti rute aplikasi	0.04
15	9	Layanan sesuai dengan yang dijanjikan aplikasi	-0.04
16	23	*Driver* memperhatikan kebutuhan pelanggan	-0.05
17	12	*Driver* menanggapi pesan/panggilan dengan cepat	-0.1
18	4	Kendaraan memberikan kenyamanan perjalanan	-0.14
19	24	*Driver* menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan	-0.15
20	16	*Driver* mematuhi aturan lalu lintas	-0.17
21	25	*Driver* bersedia membantu pelanggan tanpa diminta	-0.18
22	18	*Driver* memberikan rasa aman selama perjalanan	-0.21
23	2	*Driver* berpenampilan bersih, rapi, dan menggunakan atribut resmi	-0.48

24	13	*Driver* sigap membantu pelanggan saat mengalami kesulitan	-0.57
25	3	*Driver* menyediakan helm penumpang yang bersih dan layak pakai	-1.26

Sumber: Excel, Data Olahan (2026).

Berdasarkan Tabel 9, atribut dengan nilai gap tertinggi adalah kemampuan driver menggunakan aplikasi selama perjalanan (item 20) dengan nilai 0,42. Sementara itu, atribut dengan nilai gap terendah adalah penyediaan helm penumpang yang bersih dan layak digunakan (item 3) dengan nilai -1,26.

Selain itu, beberapa atribut lain yang memiliki nilai gap negatif meliputi kesigapan driver dalam membantu pengguna (item 13), penampilan driver (item 2), rasa aman selama perjalanan (item 18), serta kepatuhan driver terhadap aturan lalu lintas (item 16). Atribut-atribut tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat harapan pengguna.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance) pada setiap atribut pelayanan GrabBike. Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan nilai rata-rata persepsi terhadap nilai rata-rata harapan yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

Tabel 10. Rangking GAP SERVQUAL

No	Pernyataan	Tingkat Persepsi	Rata-rata Persepsi	Tingkat Harapan	Rata-rata Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	Kendaraan yang digunakan *driver* dalam kondisi bersih dan terawat	443	4.43	413	4.13	107.26%
2	*Driver* berpenampilan bersih, rapi, dan menggunakan atribut resmi	374	3.74	422	4.22	88.63%
3	*Driver* menyediakan helm penumpang yang bersih dan layak pakai	285	2.85	411	4.11	69.34%
4	Kendaraan dalam kondisi baik sehingga memberikan kenyamanan	407	4.07	421	4.21	96.67%

	selama perjalanan					
5	Kondisi kendaraan yang digunakan *driver* tidak mengalami kerusakan dan layak digunakan	447	4.47	424	4.24	105.42%
6	*Driver* datang menjemput sesuai waktu yang tertera di aplikasi	437	4.37	413	4.13	105.81%
7	*Driver* mengantarkan penumpang sesuai dengan rute yang ditentukan dalam aplikasi	425	4.25	421	4.21	100.95%
8	Waktu perjalanan sesuai dengan estimasi yang ditampilkan pada aplikasi	448	4.48	414	4.14	108.21%
9	Layanan yang diberikan *driver* sesuai dengan yang dijanjikan oleh aplikasi	413	4.13	417	4.17	99.04%
10	Perjalanan berlangsung dengan lancar tanpa kendala yang berarti	448	4.48	426	4.26	105.16%
11	*Driver* merespons pesanan dengan cepat setelah pemesanan dilakukan	444	4.44	410	4.10	108.29%
12	*Driver* menanggapi pesan atau panggilan pelanggan dengan cepat	405	4.05	415	4.15	97.59%

13	*Driver* dengan sigap membantu pelanggan saat mengalami kesulitan	348	3.48	405	4.05	85.93%
14	*Driver* memberikan pelayanan dengan cepat selama perjalanan berlangsung	407	4.07	400	4.00	101.75%
15	*Driver* memberikan informasi dengan jelas dan cepat ketika terjadi kendala	441	4.41	410	4.10	107.56%
16	*Driver* mengemudi dengan mematuhi aturan lalu lintas selama perjalanan.	395	3.95	412	4.12	95.87%
17	*Driver* bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan selama pelayanan.	419	4.19	411	4.11	101.95%
18	*Driver* memberikan rasa aman kepada pelanggan selama perjalanan	384	3.84	405	4.05	94.81%
19	*Driver* menunjukkan sikap profesional selama memberikan pelayanan.	410	4.10	402	4.02	101.99%
20	*Driver* menggunakan aplikasi dengan baik selama	444	4.44	402	4.02	110.45%

	perjalanan berlangsung.					
21	*Driver* menjemput pelanggan di lokasi yang ditentukan dengan sabar	430	4.30	400	4.00	107.50%
22	*Driver* berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan selama pelayanan	423	4.23	402	4.02	105.22%
23	*Driver* memperhatikan kondisi dan kebutuhan pelanggan selama perjalanan	396	3.96	401	4.01	98.75%
24	*Driver* menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	385	3.85	400	4.00	96.25%
25	*Driver* bersedia membantu pelanggan meskipun tanpa diminta	383	3.83	401	4.01	95.51%

Sumber: Excel, Data Olahan (2026).

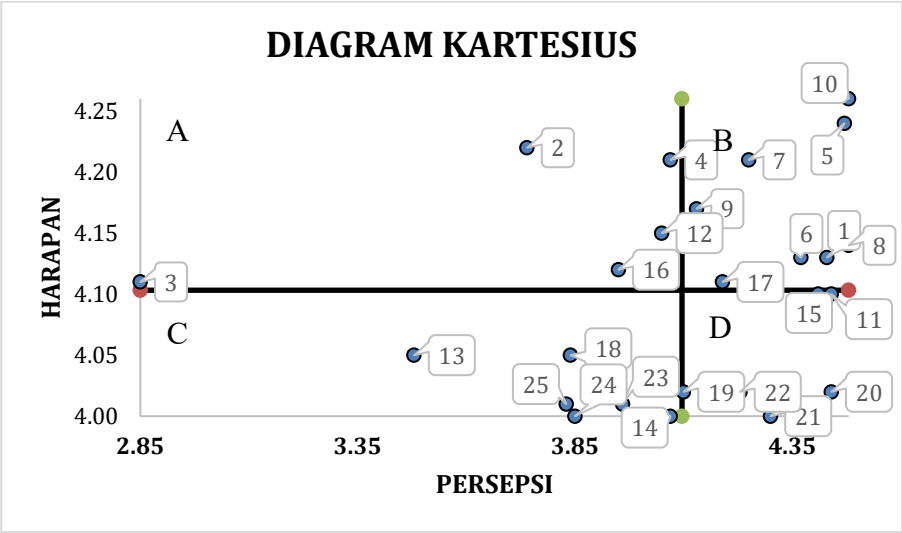
Berdasarkan Tabel 10, tingkat kesesuaian setiap atribut pelayanan menunjukkan perbandingan antara kinerja yang dirasakan pengguna dengan tingkat kepentingan yang diharapkan. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada atribut kemampuan driver menggunakan aplikasi selama perjalanan (item 20) dengan nilai sebesar 110,45%. Selanjutnya, atribut kecepatan driver merespons pesanan (item 11) dan kesesuaian waktu perjalanan dengan estimasi aplikasi (item 8) masing-masing memperoleh nilai 108,29% dan 108,21%.

Sebaliknya, tingkat kesesuaian terendah terdapat pada atribut penyediaan helm penumpang yang bersih dan layak digunakan (item 3) dengan nilai 69,34%. Selain itu, atribut kesigapan driver dalam membantu pengguna (item 13) dan penampilan driver (item 2) juga memiliki tingkat kesesuaian rendah, yaitu masing-masing sebesar 85,93% dan 88,63%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan masih memiliki kesenjangan antara tingkat kinerja yang dirasakan dan harapan pengguna.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

Analisis Diagram Kartesius

Hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) disajikan dalam Diagram Kartesius pada Gambar 2. Diagram tersebut menggunakan nilai rata-rata persepsi sebagai sumbu horizontal (X) dan nilai rata-rata harapan sebagai sumbu vertikal (Y). Berdasarkan hasil pemetaan, atribut pelayanan GrabBike dikelompokkan ke dalam empat kuadran sebagai berikut.



Gamber 2. Model Penelitian
Sumber: Excel, Data Olahan (2026).

Kuadran A (Prioritas Utama), terdiri atas atribut 2, 3, 4, 12, dan 16. Atribut tersebut meliputi penampilan driver, kebersihan helm penumpang, kenyamanan kendaraan, respons terhadap pesan atau panggilan pengguna, serta kepatuhan driver terhadap aturan lalu lintas. Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja masih relatif rendah sehingga menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi), terdiri atas atribut 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, dan 17. Atribut tersebut berkaitan dengan kondisi kendaraan, ketepatan waktu penjemputan, kesesuaian rute perjalanan, estimasi waktu perjalanan, kesesuaian layanan, kelancaran perjalanan, kecepatan respons pemesanan, serta sikap sopan dan ramah driver. Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Kuadran C (Prioritas Rendah) terdiri atas atribut 13, 18, 23, 24, dan 25. Atribut tersebut meliputi kesigapan membantu pengguna, rasa aman selama perjalanan, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, penyesuaian pelayanan, serta kesediaan membantu tanpa diminta. Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah sehingga belum menjadi prioritas utama perbaikan.

Kuadran D (Berlebihan), terdiri atas atribut 14, 19, 20, 21, dan 22. Atribut tersebut mencakup kecepatan pelayanan selama perjalanan, profesionalisme driver, kemampuan menggunakan aplikasi, kesabaran dalam menjemput pengguna, serta kemampuan komunikasi driver. Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja yang tinggi dengan tingkat kepentingan yang relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya.

Berdasarkan hasil pemetaan Diagram Kartesius, sebagian besar atribut pelayanan GrabBike berada pada Kuadran B yang menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan telah memiliki kinerja yang sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna. Namun, atribut pada Kuadran A menjadi perhatian utama karena menunjukkan adanya kesenjangan antara

harapan dan kinerja, terutama pada aspek fasilitas fisik, respons pelayanan, dan kepatuhan driver terhadap standar keselamatan.

Pembahasan

PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Harapan dan Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan GrabBike Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa FEB UNSRAT memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan GrabBike pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tingginya harapan tersebut menunjukkan bahwa pengguna transportasi daring tidak hanya mempertimbangkan aspek utama berupa ketepatan dan kecepatan perjalanan, tetapi juga memperhatikan aspek pendukung seperti kondisi kendaraan, keamanan, kemampuan komunikasi driver, serta kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Sebagai pengguna dengan mobilitas yang tinggi untuk mendukung aktivitas akademik maupun kegiatan sehari-hari, mahasiswa cenderung membutuhkan layanan transportasi yang mampu memberikan kepastian waktu dan kemudahan akses. Oleh karena itu, aspek reliability menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Reliability memperoleh nilai persepsi yang relatif tinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan GrabBike telah mampu memberikan kinerja yang baik dalam aspek ketepatan waktu penjemputan, kesesuaian rute perjalanan, estimasi waktu perjalanan, serta kelancaran perjalanan.

Di sisi lain, dimensi Tangibles memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan masih menjadi perhatian pengguna, terutama karena elemen seperti kondisi kendaraan, kebersihan helm, dan penampilan driver merupakan aspek yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna. Dalam layanan transportasi daring, aspek fisik tersebut berperan dalam membentuk persepsi profesionalisme, keamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa FEB UNSRAT memiliki penilaian positif terhadap aspek operasional GrabBike, namun masih memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap aspek fisik pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna.

Analisis Kesenjangan (GAP) Kualitas Pelayanan GrabBike Berdasarkan Model SERVQUAL

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan GrabBike. Berdasarkan hasil pengukuran, dimensi Reliability memperoleh nilai gap positif tertinggi sebesar 0,80. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada aspek keandalan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna.

Tingginya nilai gap pada dimensi Reliability menunjukkan bahwa GrabBike telah memiliki keunggulan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, terutama dalam hal ketepatan waktu, kesesuaian perjalanan dengan aplikasi, serta kelancaran proses perjalanan. Bagi mahasiswa yang memiliki keterbatasan waktu dalam menjalankan aktivitas akademik, keandalan layanan menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan efisiensi waktu dan kepastian mobilitas.

Sebaliknya, dimensi Tangibles memperoleh nilai gap negatif terbesar sebesar -1,35. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan masih belum mampu memenuhi

harapan pengguna. Atribut dengan kesenjangan terbesar adalah kebersihan dan kelayakan helm penumpang dengan nilai gap -1,26. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlengkapan keselamatan yang digunakan selama perjalanan menjadi salah satu aspek yang paling diperhatikan oleh pengguna.

Besarnya kesenjangan pada dimensi Tangibles dapat disebabkan karena aspek fisik pelayanan merupakan komponen yang langsung dirasakan dan diamati oleh pengguna. Berbeda dengan aspek sistem aplikasi yang sebagian besar berlangsung secara digital, kondisi kendaraan, perlengkapan keselamatan, dan penampilan driver memberikan pengalaman langsung yang dapat memengaruhi persepsi kualitas layanan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan GrabBike tidak hanya perlu mempertahankan aspek operasional yang sudah baik, tetapi juga perlu memperhatikan standar pelayanan fisik agar kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna dapat dikurangi.

Pemetaan Atribut Pelayanan GrabBike Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut pelayanan GrabBike terbagi ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Penggunaan IPA memberikan gambaran lebih spesifik mengenai atribut yang perlu dipertahankan maupun atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan.

Berdasarkan hasil analisis, atribut yang berada pada Kuadran A (Prioritas Utama) terdiri atas atribut penampilan driver, kebersihan helm penumpang, kenyamanan kendaraan, respons terhadap pesan atau panggilan pengguna, serta kepatuhan driver terhadap aturan lalu lintas. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat kinerja yang dirasakan pengguna masih belum optimal.

Hasil IPA tersebut memperkuat temuan analisis SERVQUAL, khususnya pada dimensi Tangibles yang memiliki nilai gap negatif terbesar. Konsistensi antara kedua metode menunjukkan bahwa permasalahan utama pelayanan GrabBike terdapat pada aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman pengguna selama menerima layanan.

Selain itu, sebagian besar atribut berada pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi), terutama atribut yang berkaitan dengan ketepatan waktu, kesesuaian rute, kelancaran perjalanan, dan kecepatan respons pemesanan. Posisi tersebut menunjukkan bahwa aspek reliability merupakan kekuatan utama pelayanan GrabBike yang perlu terus dipertahankan agar kualitas layanan tetap konsisten.

Prioritas Perbaikan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan GrabBike

Berdasarkan integrasi hasil SERVQUAL dan IPA, prioritas peningkatan kualitas pelayanan GrabBike perlu diarahkan pada atribut yang memiliki nilai gap negatif dan berada pada Kuadran A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan dan kelayakan helm penumpang menjadi atribut dengan tingkat urgensi tertinggi karena memiliki kesenjangan terbesar sekaligus dianggap penting oleh pengguna.

Perbaikan terhadap aspek tersebut dapat dilakukan melalui penguatan standar pelayanan mitra driver, seperti penerapan standar kebersihan perlengkapan keselamatan, evaluasi berkala terhadap kondisi kendaraan dan atribut driver, serta pemberian edukasi mengenai pentingnya menjaga kualitas pengalaman pengguna.

Selain aspek fisik, peningkatan kualitas komunikasi driver juga perlu menjadi perhatian, terutama dalam merespons pesan atau panggilan pengguna. Pelatihan komunikasi pelayanan dapat membantu meningkatkan kemampuan driver dalam memberikan respons yang cepat dan tepat ketika terjadi kendala selama proses pelayanan.

ISSN : 3025-9495

Pada aspek keselamatan, kepatuhan driver terhadap aturan lalu lintas juga perlu diperkuat melalui edukasi keselamatan berkendara dan evaluasi perilaku berkendara. Hal ini penting karena keamanan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan transportasi daring.

Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas pelayanan GrabBike tidak hanya berfokus pada mempertahankan aspek reliability yang telah dinilai baik, tetapi juga memperbaiki aspek tangibles dan pelayanan langsung yang masih memiliki kesenjangan. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan serta pengalaman pengguna GrabBike, khususnya mahasiswa FEB UNSRAT sebagai pengguna layanan transportasi daring.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Mahasiswa FEB UNSRAT memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan GrabBike pada seluruh dimensi SERVQUAL. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa aspek reliability memperoleh penilaian kinerja yang relatif baik, terutama pada atribut ketepatan waktu, kesesuaian perjalanan, dan kelancaran layanan. Sementara itu, aspek tangibles menjadi dimensi yang masih memiliki kelemahan, terutama pada atribut yang berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan.
2. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan GrabBike. Dimensi Reliability memperoleh nilai gap tertinggi sebesar 0,80, sedangkan dimensi Tangibles memperoleh nilai gap terendah sebesar -1,35. Atribut dengan kesenjangan terbesar adalah kebersihan dan kelayakan helm penumpang dengan nilai gap -1,26, sehingga menjadi aspek yang paling perlu diperhatikan.
3. Hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut pelayanan GrabBike tersebar pada empat kuadran. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran A) meliputi penampilan driver, kebersihan helm penumpang, kenyamanan kendaraan, respons terhadap pesan atau panggilan pengguna, serta kepatuhan driver terhadap aturan lalu lintas. Sementara itu, atribut pada Kuadran B menunjukkan aspek pelayanan yang telah memiliki kinerja baik dan perlu dipertahankan.
4. Berdasarkan integrasi hasil SERVQUAL dan IPA, peningkatan kualitas pelayanan GrabBike perlu difokuskan pada aspek bukti fisik dan pelayanan langsung kepada pengguna, khususnya terkait standar kebersihan perlengkapan keselamatan, profesionalisme driver, kenyamanan kendaraan, serta kualitas interaksi selama pelayanan berlangsung.

Saran

1. GrabBike disarankan untuk meningkatkan standar pelayanan mitra driver melalui penguatan monitoring dan evaluasi berkala, terutama pada aspek yang menjadi prioritas perbaikan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui penerapan standar kebersihan perlengkapan keselamatan, pengawasan penggunaan atribut resmi, edukasi mengenai keselamatan berkendara, serta pelatihan komunikasi pelayanan agar pengalaman pengguna menjadi lebih konsisten.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden dan wilayah penelitian agar memperoleh gambaran kualitas pelayanan transportasi daring yang lebih representatif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti kepuasan pengguna, loyalitas pelanggan, atau melakukan perbandingan kualitas pelayanan antarplatform transportasi daring untuk memperoleh

hasil yang lebih komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

Abdi, A. H., Darsini, dan 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 Manajemen dan Teknologi, 9(2), 45–56.
https://doi.org/10.32585/japti.v1i2.1297

Addin, Q., Marchaban, dan Sumarni. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. Jurnal Farmasi dan Kesehatan, 7(1), 12–22.
https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692

Afroj, M., Hanif, M., Hossain, M., Fuad, M., Islam, R., Sharmin, S., dan Siddiq, M. (2021). *Assessing the Municipal Service quality of Residential Neighborhoods Based on SERVICE, AHP, and Citizen's Score Card: A Case Study of Dhaka North City Corporation Area, Bangladesh*. *Journal of Urban Management*, 10(3), 233–247.
https://www.researchgate.net/publication/350431866_Assessing_the_municipal_*service*_quality_of_residential_neighborhoods_based_on_SERVQUAL_AHP_and_Citizen's_Score_Card_A_case_study_of_Dhaka_North_City_Corporation_area_Bangladesh

Akbar, N. B., dan Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Metode SERVQUAL dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak PKB di Kantor Bersama Samsat Gresik). Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 87–98.
https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.30

Anggit, R. H., dan Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 14(1), 25–33.
https://doi.org/10.31599/kc2fan46

Apriani, R., dan Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service quality* (SERVQUAL). Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 3(1), 14–24.
https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.58

Bahri, A., Amri, dan Siregar, S. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode SERVQUAL. Jurnal Kesehatan Indonesia, 8(2), 65–74.
https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837

Caesaron, D., Makapedua, J., dan Lukodono, R. P. (2021). *Evaluation of Online-Based Ride-Hailing Services Using Service quality (SERVQUAL) Method, Refined Kano Model, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD): A Case Study of Grab Bike Indonesia*. *Journal of Industrial Engineering and Management Research*, 2(3), 45–57.
https://journal.binus.ac.id/index.php/comtech/article/view/6790/4331

Chandra, T., Chandra, S., dan Hafni, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa di Indonesia. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Ekonomi, 5(2), 87–98.
https://ibtpi.pelitaindonesia.ac.id/1.Artikel/86.Buku_*Service*_Quality_compressed.pdf

Gloriano, J., dan Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Jurnal Manajemen dan Inovasi Pendidikan, 7(2), 45–58.

https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245

Heizer, J., Render, B., dan Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management (13th ed.)*. *Pearson Education*.

api.pageplace.de/preview/DT0400.9781292295107_A39573221/preview-9781292295107_A39573221.pdf

Iskantika, D., dan Nuryuliani, N. (2024). *Analysis of the Effect of Service quality on Gojek Application User Satisfaction Using the SERVQUAL Method*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 5(1), 12–25.

https://doi.org/10.55324/enrichment.v2i1.106

Kartika, N., dan Natasya, R. (2020). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien di IGD Rumah Sakit Gigi dan Mulut "X" Surabaya Menggunakan Metode SERVQUAL dan IPA. Jurnal Administrasi Kesehatan, 8(3), 77–86.

https://www.researchgate.net/publication/347939454_ANALISA_KUALITAS_PELAYANAN_PASIEN_IGD_RUMAH_SAKIT_GIGI_DAN_MULUT_DENGAN_METODE_SERVQUAL_DAN_IMPORTANCE_PERFORMANCE_ANALYSIS

Machali, I. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Menganalisis dalam Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: K-Media.

http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50319

Mamangkey, E. A. J., Massie, J. D. D., dan Tawas, H. N. (2021). Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL, IPA, dan PGCV terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (EMBA), 9(2), 123–134.

https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/emba/article/view/33455

Mulyana, R., Aswar, R., Nasution, A., dan Kartikasari, N. (2023). *Analysis of Customer Satisfaction Toward Online Ride-Hailing in Batam Using SERVQUAL and IPA Methods*. *Journal of Transportation Research*, 4(1), 44–59.

https://www.researchgate.net/publication/376693519_Analysis_of_Customer_Satisfaction_Level_Towards_the_*Service*_Quality_of_an_*Online*_Ride_Hailing_*Service*_in_Batam_using_Servqual_and_IPA_Methods

Nguyen, P. H. (2021). *A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service quality Management: Evidence from Vietnam*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101–1112.

https://www.researchgate.net/publication/349312092_A_Fuzzy_Analytic_Hierarchy_Process_FAHP_Based_on_SERVQUAL_for_Hotel_*Service*_Quality_Management_Evidence_from_Vietnam

Neyland, F., Mende, M., dan Rembet, R. (2022). Aplikasi Metode SERVQUAL dan TRIZ untuk Peningkatan Kualitas Layanan Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi, 9(1), 42–55.

https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.36703

Prasetio, R., Jazuli, M., Samanhudi, A., dan Handoyo, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Service quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performacnce Analysis* (IPA) di PT. XYZ

https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16

Sakinah, R., Achmadi, A., dan Septiari, R. (2024). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai). Jurnal Teknik Industri dan Sistem Informasi, 5(1), 1–13.

https://doi.org/10.31849/teknik.v18i2.22505

Simatupang, R. Y., dan Kurniawan, W. J. (2022). *Measurement of Service quality at Restaurant Serbaraso Using SERVQUAL Method*. Jurnal Pariwisata dan Bisnis Kuliner, 3(2), 33–40. https://doi.org/10.56670/jsrd.v4i1.41

Siringoringo, I. N. S., Jan, A. B. H., dan Karuntu, M. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado dengan Metode SERVQUAL. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Unsrat, 11(3), 100–113. https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51368

Mewengkang, N. G, P., Palandeng, I. D., Wangke, S. J. C. (2023) Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TNI AL dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19]https://doi.org/10.35794/emba.v12i03.57026

Sugianto, S., dan Vivi, O. (2021). *Service quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 16(1), 23–34. https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103