

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FITUR GORIDE COMFORT BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Alviatun Sholehah¹, Dhuha Safria², Mentari Pratami³Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
alviasaleha312@gmail.com¹, dhuha.dhf@bsi.ac.id², mentari.mpm@bsi.ac.id³**Abstract**

The growth of the digital transportation industry compels companies to continuously enhance service quality to meet customer needs and expectations. One of the premium services offered by Gojek is GoRide Comfort, designed to provide a more comfortable travel experience compared to standard services. However, various user complaints indicate a discrepancy between the service quality received and customer expectations. This study aims to analyze user expectations and perceptions regarding GoRide Comfort's service quality, identify existing gaps, and determine which service dimensions require priority improvement. A descriptive quantitative approach utilizing the Service Quality (ServQual) method was employed. Data were collected via questionnaires distributed to 100 respondents who had used the GoRide Comfort service. The analysis involved comparing perception and expectation scores across the five ServQual dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research results indicate that user expectation levels are high, with mean scores ranging from 3.97 to 4.14, while user perception levels fall between 3.94 and 4.11. ServQual analysis yielded a total gap score of -0.81, indicating that the service quality provided does not yet fully meet user expectations. The responsiveness and empathy dimensions exhibited the largest gap scores -0.06 each making them priorities for improvement. Meanwhile, the assurance dimension showed a gap score of 0.00, indicating that this aspect of the service successfully meets user expectations. In conclusion, while GoRide Comfort's service quality is generally rated positively, there are still aspects requiring improvement to optimally meet user expectations and maintain the service's competitiveness as a premium offering within the digital transportation industry.

Keywords: Service Quality, ServQual, GoRide Comfort, Online Transportation.

Abstrak

Perkembangan industri transportasi digital mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu layanan premium yang ditawarkan Gojek adalah GoRide Comfort, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dibandingkan layanan reguler. Namun, berbagai keluhan pengguna menunjukkan adanya indikasi ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan GoRide Comfort, mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) yang terjadi, serta menentukan dimensi pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode Service Quality (ServQual). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100

Article history

Received: Juni 2026

Reviewed: Juni 2026

Published: Juni 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author**Publish by : musytari**

This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

responden yang pernah menggunakan layanan GoRide Comfort. Analisis dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan pada lima dimensi ServQual, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat harapan pengguna tergolong tinggi dengan nilai rata-rata ekspektasi berkisar antara 3.97 - 4.14, sedangkan tingkat persepsi pengguna berada pada 3.94 - 4.11. Analisis ServQual menghasilkan nilai *gap* total sebesar -0.81 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dimensi *responsiveness* dan *empathy* memiliki nilai *gap* terbesar, masing-masing sebesar -0.06, sehingga menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Sementara itu, dimensi *assurance* menunjukkan nilai *gap* sebesar 0.00 yang mengidentifikasi bahwa aspek jaminan layanan telah mampu memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan GoRide Comfort secara umum telah dinilai baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal dan mempertahankan daya saing layanan premium di industri transportasi digital,

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Servqual, GoRide Comfort, Transportasi Online.*

1. Pendahuluan

Di era digital ini teknologi informasi berkembang dengan pesat membawa transformasi dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, salah satunya pada sektor industri transportasi. Transportasi digital merubah secara signifikan dari sistem layanan konvensional menjadi layanan transportasi berbasis aplikasi (*online*). Sejak tahun 2015 layanan transportasi online mulai dikenal luas sejak dan berkembang menjadi super-app yang menyediakan kebutuhan seperti transportasi, pengiriman barang, dan pembayaran digital [1]. Kehadiran platform seperti Gojek mendukung mobilitas masyarakat menjadi cepat, praktis dan efisien tanpa batasan ruang dan waktu. Perubahan ini menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya sekadar komplemen, tetapi pusat dari strategi bisnis modern untuk mendukung efisiensi ekonomi dan alokasi sumber daya.

Perkembangan internet dan penggunaan *smartphone* telah menjadikan transportasi *online* sebagai salah satu kebutuhan masyarakat dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Keterbatasan transportasi umum di beberapa wilayah turut mendorong meningkatnya penggunaan layanan ojek *online*. Seiring dengan pertumbuhan industri, persaingan antarpenyedia jasa transportasi semakin ketat sehingga perusahaan tidak hanya dituntut mengandalkan teknologi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan sebagai keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan inovasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta mempertahankan daya saing perusahaan[2].

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap keunggulan layanan yang diterima, yang mencakup aspek kecepatan respons, keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, dan profesionalisme penyedia jasa. Penilaian tersebut berfokus pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas[3]. Kualitas pelayanan berkaitan dengan perilaku konsumen dalam mencari, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuannya memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi penilaian dan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diterima. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah[4], kualitas pelayanan merupakan kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, manusia, lingkungan dan proses dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat menerima pelayanan tersebut.

Perkembangan digital telah mendorong transformasi industri transportasi, sehingga layanan transportasi online (*ride-hailing*) menjadi salah satu pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas[5]. Perubahan perilaku konsumen pascapandemi yang semakin mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan kebersihan mendorong PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk menghadirkan layanan premium GoRide Comfort. Layanan ini menawarkan kendaraan yang lebih nyaman, standar kelayakan armada yang lebih tinggi, serta pengemudi terpilih untuk memberikan pengalaman berkendara yang lebih berkualitas[6].

Meskipun GoRide Comfort dirancang untuk memberikan pengalaman berkendara yang lebih nyaman dengan tarif premium, berbagai keluhan pengguna masih ditemukan. Berdasarkan hasil observasi awal dan ulasan pengguna pada media sosial serta Google Play Store pada April 2026, keluhan yang paling sering muncul meliputi ketidaksesuaian jenis kendaraan, sikap pengemudi yang kurang profesional, serta perilaku berkendara yang mengabaikan aspek keselamatan. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna (*expected service*) dan kualitas layanan yang diterima (*perceived service*), terutama pada dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, dan *assurance*[2]. Di tengah persaingan industri *ride-hailing* yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga daya saing dan loyalitas pelanggan[7]. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang dipadukan dengan Diagram Kartesius untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna sekaligus menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Kombinasi kedua metode tersebut dinilai mampu menghasilkan analisis kualitas pelayanan yang lebih komprehensif dibandingkan penggunaan salah satu metode secara terpisah[8].

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Iskantika & Nuryuliani[9], menemukan bahwa hanya dimensi *tangible* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, bahwa setiap dimensi layanan mengalami penurunan kualitas yang merata (skor persepsi kurang dari harapan), dan kepuasan pelanggan dipengaruhi secara parsial dan simultan[2]. Hasil yang berbeda dari penelitian ini menyebabkan kebutuhan akan penelitian yang lebih khusus, serta perbaikan prioritas pelayanan terutama yang berkaitan dengan layanan premium seperti GoRide Comfort.

Berdasarkan fenomena tersebut, evaluasi kualitas pelayanan GoRide Comfort perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna. Penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) karena mampu mengukur kesenjangan (*gap*) pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*[6]. Selanjutnya, Diagram Kartesius digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan sehingga dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menyajikan gambaran sistematis mengenai fenomena kualitas pelayanan berdasarkan data numerik yang diolah melalui prosedur analisis deskriptif tanpa generalisasi statistik inferensial[10]. Menurut Sugiyono dalam Awaludin et al[11] penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan kondisi suatu variabel secara sistematis tanpa melakukan perbandingan dengan variabel lain maupun menguji hubungan antarvariabel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan pendekatan Service Quality (SERVQUAL) melalui

analisis kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna serta menentukan prioritas perbaikan menggunakan Diagram Kartesius.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan observasi. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.* dalam Hardiyansyah[4], kemudian disebarluaskan secara daring melalui Google Forms kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan GoRide Comfort. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna terhadap kualitas pelayanan[12]. Selain itu, observasi dilakukan secara langsung untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan sehingga dapat melengkapi data hasil kuesioner[13].

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan mengumpulkan dan mengkaji berbagai referensi yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber literatur lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan metode SERVQUAL. Kombinasi data primer dan data sekunder digunakan untuk memperoleh informasi yang komprehensif sebagai dasar analisis kualitas pelayanan GoRide Comfort[14].

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti sebagai sasaran penelitian untuk memperoleh kesimpulan[14]. Sejalan dengan itu, Morissan dalam Iskantika dan Nuryuliani[9] menjelaskan bahwa populasi mencakup seluruh subjek atau fenomena yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Gojek yang pernah menggunakan layanan GoRide Comfort.

Sampel

Sampel merupakan sebagian anggota populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi dalam penelitian[15]. Karena jumlah pengguna layanan GoRide Comfort tidak diketahui secara pasti, penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian[16]. Adapun kriteria responden meliputi pengguna Gojek yang pernah menggunakan layanan GoRide Comfort minimal satu kali, berusia minimal 17 tahun, serta memahami layanan tersebut. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* karena populasi penelitian tidak diketahui secara pasti, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden[17].

Rumus Perhitungan *Lemeshow*:

$$n = \frac{Z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{0.1^2}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.25}{0.01}$$

$$n = 96.04 \approx 96 \text{ orang}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

Z= Nilai Standar 95% (1,96)

p= Maksimal Estimasi (50% atau 0,5)

d= *Alpha atau Sampling Error* (10% atau 0,1)

Maka berdasarkan hasil perhitungan didapat sampel 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 sampel sebagai responden agar memudahkan proses penelitian.

2.3 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:

- a. Mengelola kuesioner dilakukan untuk memastikan kelengkapan jawaban, konsistensi antarjawaban, serta kesesuaian jawaban yang diberikan oleh responden. Setelah melalui proses pemeriksaan, data yang telah memenuhi persyaratan kemudian disusun ke dalam tabel sebagai dasar pengolahan data.
- b. Uji kecukupan data dilakukan untuk memastikan bahwa jumlah sampel yang digunakan telah memadai dalam mewakili populasi penelitian
- c. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk menilai kelayakan instrumen penelitian. Pengujian ini bertujuan memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan menghasilkan data yang konsisten. Seluruh proses pengujian dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM *SPSS Statistics versi 23*.
- d. Analisis data dengan menggunakan metode Servqual dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi dan nilai harapan pengguna pada setiap indikator.
- e. Analisis diagram kartesius dilakukan berdasarkan hasil perhitungan metode servqual. Bertujuan untuk memetakan setiap indikator pelayanan ke dalam empat kuadran guna dapat ditentukan atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

Tahap pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode Service Quality (SERVQUAL) yang dipadukan dengan Diagram Kartesius sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Adapun empat kuadran sebagai berikut:

- 1) Kuadran I (Prioritas utama) menunjukkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki,
- 2) Kuadran II (Bertahan) berisi atribut yang perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna,
- 3) Kuadran III (Prioritas rendah) menunjukkan atribut dengan prioritas perbaikan yang rendah,
- 4) sedangkan Kuadran IV (Berlebihan) menggambarkan atribut yang dinilai berlebihan karena kinerjanya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penentuan Uji Statistik

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian sesuai dengan konsep yang ditetapkan. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel pada taraf signifikansi 5%, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian[18].

**Tabel 1. Hasil Penentuan Uji Validitas
Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	Harapan r-hitung	Kinerja r-hitung	r-tabel	Keterangan
TA1	0.633	0.563	0.196	Valid
TA2	0.741	0.762	0.196	Valid
TA3	0.719	0.708	0.196	Valid
TA4	0.799	0.706	0.196	Valid
RE1	0.816	0.695	0.196	Valid
RE2	0.812	0.776	0.196	Valid
RE3	0.713	0,715	0.196	Valid
RE4	0.786	0.717	0.196	Valid
RS1	0.842	0.755	0.196	Valid
RS2	0.706	0.728	0.196	Valid
RS3	0.724	0.804	0.196	Valid
RS4	0.708	0.702	0.196	Valid
AS1	0.837	0.710	0.196	Valid
AS2	0.784	0.719	0.196	Valid
AS3	0.777	0.759	0.196	Valid
AS4	0.806	0.672	0.196	Valid
EM1	0.808	0.720	0.196	Valid
EM2	0.741	0.759	0.196	Valid
EM3	0.763	0.732	0.196	Valid
EM4	0.718	0.620	0.196	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Uji validitas dilakukan terhadap 20 item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan aspek harapan (*expectation*) dengan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item memperoleh nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel (0,196), sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS versi 23.0* dan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih

besar dari 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan layak digunakan dalam penelitian[13].

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Batas Bawah Alpha	N of Items	Keterangan
1	Hasil Harapan	0,961	0,60	20	Reliabel
2	Hasil Kinerja	0,949	0,60	20	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel diatas semua item pernyataan dari keseluruhan variabel kualitas pelayanan pada aspek kinerja atau persepsi (*perception*) dan harapan atau ekspektasi (*expectation*) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 yaitu harapan (0,961) dan kinerja (0,949). Nilai tersebut melebihi batas minimum 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

3.2 Hasil Penentuan Jumlah Dimensi dan Indikator

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah[4], kualitas pelayanan diukur berdasarkan kesenjangan antara *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan). Untuk mempermudah pengukuran kualitas pelayanan, Zeithaml et al. mengelompokkannya ke dalam lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang masing-masing memiliki indikator sebagai dasar penilaian kualitas layanan. Adapun hasil penentuan dimensi dan indikator dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Penentuan Dimensi dan Indikator Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan	Kode
1	Tangible (berwujud/nyata)	1. Perapian pakaian/penampilan driver 2. Kebersihan kendaraan 3. Ketersediaan kelengkapan seperti helm	Sepeda motor yang digunakan driver adalah tipe terbaru atau kelas tinggi (seperti NMAX, PCX, atau sejenisnya) yang memberikan kenyamanan duduk lebih baik.	TA1
			Kendaraan yang digunakan driver dalam kondisi bersih, terawat, dan layak jalan	TA2
			Helm untuk penumpang dalam kondisi bersih, kaca bening, dan tidak berbau	TA3
			Penampilan driver rapi dan menggunakan atribut lengkap Gojek yang masih dalam kondisi baik/layak.	TA4

No	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan	Kode
2	Realibility (Kehandalan)	1. Ketepatan waktu 2. Akurasi rute pengantaran 3. Kelancaran proses pengantaran 4. Memiliki standar pelayanan yang jelas	Driver GoRide Comfort tiba di lokasi penjemputan tepat waktu sesuai estimasi aplikasi.	RE1
			Akurasi titik penjemputan dan titik tujuan sangat tepat sesuai koordinat peta aplikasi.	RE2
			Proses perjalanan berlangsung lancar tanpa ada kendala teknis dari sisi kendaraan maupun aplikasi.	RE3
			Driver mengikuti rute tercepat dan nyaman yang disarankan oleh navigasi.	RE4
3	Responsiveness (Ketanggapan)	1. Kecepatan driver dalam menerima pesan 2. Cepat dan Jelas dalam membalas chat/telepon pelanggan 3. Sikap tanggap merespon keluhan ringan/instruksi arah dari penumpang	Driver memberikan respon yang cepat (konfirmasi) setelah pesan diterima.	RS1
			Driver komunikatif dan cepat dalam membalas fitur chat atau telepon pelanggan.	RS2
			Driver bersedia membantu kesulitan pelanggan (misal: membantu menaikkan barang bawaan).	RS3
			Penanganan keluhan atau pembatalan pesanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.	RS4
4	Assurance (Jaminan)	1. Kemampuan mengemudi secara aman 2. Ketaatan pada rambu-rambu lalu lintas 3. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	Driver memiliki kemampuan mengemudi yang baik dan mengutamakan keselamatan (tidak ugal-ugalan).	AS1
			Driver menaati peraturan lalu lintas selama di perjalanan.	AS2
			Saya merasa tenang karena mengetahui driver GoRide Comfort adalah mitra pilihan dengan catatan performa/rating yang sangat baik.	AS3
			Jaminan biaya perjalanan yang dibayarkan sesuai	AS4

No	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan	Kode
			dengan nominal yang tertera pada aplikasi.	
5	Emphaty (Empati)	1. Keramahan dan kesopanan driver saat menyapa pelanggan 2. Inisiatif memberikan perhatian ekstra 3. Kemampuan berkomunikasi dengan nyaman	Driver bersikap ramah, sopan, dan memberikan salam saat penjemputan.	EM1
			Driver menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pelanggan (misal: menanyakan kenyamanan berkendara atau menawarkan jas hujan).	EM2
			Driver mampu berkomunikasi dengan nyaman dan tetap menghargai privasi saya (tidak mengajak bicara secara berlebihan)	EM3
			Driver menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan penumpang selama di atas motor (misal: menanyakan apakah kecepatan sudah pas).	EM4

Sumber : Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018)

3.3 Hasil Perhitungan Kualitas Layanan

a. Penentuan GAP Pada Setiap Indikator dengan ServQual

Service Quality (ServQual) merupakan pendekatan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan pengguna (*expectation*) dan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima (*perception*). Kualitas layanan dinilai berdasarkan besarnya kesenjangan (*gap*) antara kedua aspek tersebut[9].

Tabel 4. Hasil GAP Pada Setiap Indikator

Dimensi	Indikator	Persepsi	Ekspektasi	GAP (P-E)
TA1	Sepeda motor yang digunakan driver adalah tipe terbaru atau kelas tinggi (seperti NMAX, PCX, atau sejenisnya) yang memberikan kenyamanan duduk lebih baik.	3.84	3.79	0.05

Dimensi	Indikator	Persepsi	Ekspektasi	GAP (P-E)
TA2	Kendaraan yang digunakan driver dalam kondisi bersih, terawat, dan layak jalan.	4.04	4.02	0.02
TA3	Helm untuk penumpang dalam kondisi bersih, kaca bening, dan tidak berbau	3.86	4.08	-0.22
TA4	Penampilan driver rapi dan menggunakan atribut lengkap Gojek yang masih dalam kondisi baik/layak.	4.02	4.00	0.02
RE1	Driver GoRide Comfort tiba di lokasi penjemputan tepat waktu sesuai estimasi aplikasi.	4.07	4.11	-0.04
RE2	Akurasi titik penjemputan dan titik tujuan sangat tepat sesuai koordinat peta aplikasi.	3.94	4.03	-0.09
RE3	Proses perjalanan berlangsung lancar tanpa ada kendala teknis dari sisi kendaraan maupun aplikasi.	4.12	4.14	-0.02
RE4	Driver mengikuti rute tercepat dan ternyaman yang disarankan oleh navigasi.	4.15	4.22	-0.07
RS1	Driver memberikan respon yang cepat (konfirmasi) setelah pesanan diterima.	4.12	4.09	0.03
RS2	Driver komunikatif dan cepat dalam membalas fitur chat atau telepon pelanggan.	4.09	4.20	-0.11
RS3	Driver bersedia membantu kesulitan pelanggan (misal: membantu menaikkan barang bawaan).	4.10	4.25	-0.15
RS4	Penanganan keluhan atau pembatalan pesanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.	4.02	4.02	0.00

Dimensi	Indikator	Persepsi	Ekspektasi	GAP (P-E)
AS1	Driver memiliki kemampuan mengemudi yang baik dan mengutamakan keselamatan (tidak ugal-ugalan).	4.12	4.05	0.07
AS2	Driver menaati peraturan lalu lintas selama di perjalanan.	4.06	4.10	-0.04
AS3	Saya merasa tenang karena mengetahui driver GoRide Comfort adalah mitra pilihan dengan catatan performa/rating yang sangat baik.	4.10	4.15	-0.05
AS4	Jaminan biaya perjalanan yang dibayarkan sesuai dengan nominal yang tertera pada aplikasi.	4.19	4.15	0.04
EM1	Driver bersikap ramah, sopan, dan memberikan salam saat penjemputan.	4.10	4.10	0.00
EM2	Driver menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pelanggan (misal: menanyakan kenyamanan berkendara atau menawarkan jas hujan).	3.98	4.13	-0.15
EM3	Driver mampu berkomunikasi dengan nyaman dan tetap menghargai privasi saya (tidak mengajak bicara secara berlebihan).	3.96	4.08	-0.12
EM4	Driver menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan penumpang selama di atas motor (misal: menanyakan apakah kecepatan sudah pas).	3.89	3.87	0.02
Total Rata-Rata		80.77	81.58	-0.81

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis ServQual, diperoleh nilai rata-rata *persepsi* (kinerja) sebesar 80,77 dan nilai rata-rata *ekspektasi* (harapan) sebesar 81,58, sehingga menghasilkan nilai gap total

sebesar -0,81. Nilai *gap* yang negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan GoRide Comfort belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna karena kinerja layanan masih berada di bawah tingkat *ekspektasi*.

Beberapa indikator yang memiliki nilai *gap* negatif meliputi T3 (-0,22), RS3 dan EM2 (-0,15), EM3 (-0,12), RS2 (-0,11), RE2 (-0,09), RE4 (-0,07), AS3 (-0,05), R1 dan AS2 (-0,04), serta RE3 (-0,02). Indikator-indikator tersebut menjadi prioritas perbaikan karena menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna. Sebaliknya, indikator AS1 (0,07), TA1 (0,05), AS4 (0,04), RS1 (0,03), TA2, TA4, dan EM4 (0,02), serta RS4 dan EM1 (0,00) menunjukkan bahwa kualitas layanan telah memenuhi, bahkan pada beberapa aspek melampaui, harapan pengguna sehingga kinerjanya perlu dipertahankan.

b. Penentuan Kualitas Layanan Setiap Dimensi

Tabel 4. Hasil Penentuan Kualitasa Layanan pada Setiap Dimensi

Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	GAP (P-E)	Keterangan
Tangible	3.94	3.97	-0.03	Tidak Puas
Reliability	4.07	4.12	-0.05	Tidak Puas
Responsiveness	4.08	4.14	-0.06	Tidak Puas
Assurance	4.11	4.11	0.00	Puas
Empathy	3.98	4.04	-0.06	Tidak Puas

Sumber: Data diolah oleh peneliti,2026

Berdasarkan hasil analisis Service Quality (ServQual), empat dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*, memperoleh nilai *gap* negatif, sedangkan dimensi *assurance* menunjukkan nilai *gap* positif. Nilai *gap* pada dimensi *tangible* sebesar -0,03 mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ulkhaq dan Br. Barus dalam Gloriano dan Nugraha[19], yang menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki kesenjangan negatif akibat ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas pendukung.

Dimensi *reliability* memperoleh nilai *gap* sebesar -0,05, yang menunjukkan bahwa keandalan layanan masih berada di bawah ekspektasi pengguna. Hasil ini didukung oleh penelitian Caesaron et al. serta Ikemefuna Njelitas dan Chika Opara dalam Rapilau et al[2], yang menyatakan bahwa keandalan merupakan salah satu aspek dengan tingkat kesenjangan yang tinggi pada layanan transportasi berbasis aplikasi.

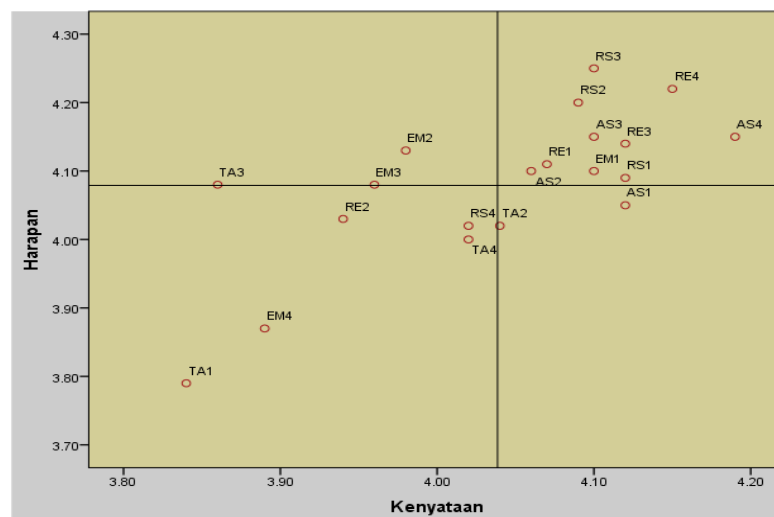
Sementara itu, dimensi *responsiveness* dan *empathy* masing-masing memiliki nilai *gap* sebesar -0,06, yang merupakan kesenjangan terbesar di antara seluruh dimensi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kecepatan, kesiapan, serta perhatian pengemudi terhadap kebutuhan pengguna masih belum memenuhi harapan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahayu et al. dalam Rapilau et al[2], yang mengidentifikasi keterlambatan respons pengemudi sebagai faktor penyebab rendahnya penilaian pada dimensi *responsiveness*, serta penelitian Blumel et al. dalam Rapilau et al, yang menekankan pentingnya interaksi personal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (-0,03), *reliability* (-0,05), *responsiveness* (-0,06), dan *empathy* (-0,06) masih memerlukan evaluasi dan perbaikan karena belum mampu memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, dimensi *assurance* memperoleh nilai *gap* positif, yang menunjukkan bahwa aspek jaminan layanan telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna sehingga kualitasnya perlu dipertahankan.

3.4 Penentuan Diagram Kartesius

Diagram Kartesius dilakukan dengan memetakan nilai rata-rata kinerja (*perception*) sebagai sumbu X dan harapan (*expectation*) sebagai sumbu Y untuk setiap indikator pelayanan. Pemetaan tersebut menghasilkan empat kuadran yang menggambarkan hubungan antara tingkat kinerja dan harapan pengguna, sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi indikator yang menjadi prioritas perbaikan maupun yang perlu dipertahankan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil pemetaan disajikan pada berikut:

Gambar 1. Hasil Penentuan Diagram Kartesius



Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis Diagram Kartesius, diperoleh nilai rata-rata *persepsi* (kinerja) sebesar 4,038 dan *ekspektasi* (harapan) sebesar 4,079. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa terdapat 3 indikator pada Kuadran I (Prioritas Utama), 10 indikator pada Kuadran II (Pertahankan Kinerja), 5 indikator pada Kuadran III (Prioritas Rendah), dan 2 indikator pada Kuadran IV (Berlebihan). Pemetaan ini menunjukkan tingkat prioritas setiap indikator berdasarkan kesesuaian antara tingkat kepentingan pengguna dan kinerja pelayanan yang diterima, sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan.

3.5 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan GoRide Comfort secara umum sudah dinilai baik oleh pengguna, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *gap* SERVQUAL sebesar -0,81, yang mengindikasikan masih terdapat kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan terhadap layanan.

Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, *Assurance* menjadi dimensi dengan kinerja terbaik karena memperoleh nilai *gap* 0,00, yang menunjukkan bahwa aspek keselamatan, kepastian tarif, dan rasa aman selama perjalanan telah sesuai dengan harapan pengguna. Sebaliknya, dimensi

Responsiveness dan *Empathy* memiliki nilai *gap* terbesar, masing-masing -0,06, sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Pengguna masih mengharapkan pengemudi yang lebih responsif dalam berkomunikasi, cepat membantu pelanggan, serta lebih peduli terhadap kenyamanan penumpang.

Pada dimensi *Reliability* (*gap* -0,05) masih ditemukan ketidaksesuaian pada ketepatan titik penjemputan dan pemilihan rute perjalanan. Sementara itu, dimensi *Tangible* (*gap* -0,03) menunjukkan bahwa kondisi fisik layanan sudah cukup baik, namun kebersihan helm penumpang masih menjadi aspek dengan kesenjangan terbesar di antara seluruh indikator.

Hasil Diagram Kartesius menunjukkan bahwa terdapat 3 indikator prioritas utama untuk diperbaiki, 10 indikator yang perlu dipertahankan, 5 indikator prioritas rendah, dan 2 indikator yang dinilai berlebihan. Secara keseluruhan, GoRide Comfort telah memberikan pelayanan yang baik, namun peningkatan pada aspek ketanggapan, empati, kebersihan perlengkapan, dan keandalan pelayanan perlu dilakukan agar kualitas layanan premium semakin sesuai dengan harapan pengguna.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan GoRide Comfort secara umum telah dinilai baik oleh pengguna, ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi yang berada pada kategori tinggi. Namun, hasil analisis juga menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna dengan nilai *gap* total sebesar -0,81, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Dimensi *responsiveness* dan *empathy* merupakan dimensi dengan nilai *gap* terbesar (masing-masing -0,06), sehingga menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan. Sementara itu, dimensi *assurance* memperoleh penilaian terbaik, yang menunjukkan bahwa aspek keselamatan, kepastian tarif, dan kepercayaan terhadap layanan telah sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, Gojek perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, terutama pada aspek ketanggapan dan kepedulian pengemudi, agar kualitas layanan premium GoRide Comfort dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi *responsiveness* dan *empathy*, melalui pelatihan layanan pelanggan bagi mitra pengemudi yang berfokus pada peningkatan kemampuan komunikasi, ketanggapan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, perusahaan perlu mengembangkan fitur yang mendukung preferensi pelanggan selama perjalanan, seperti *quiet ride*, serta melakukan evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan secara berkala agar standar layanan premium GoRide Comfort dapat diterapkan secara konsisten. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk memperluas cakupan responden maupun membandingkan kualitas pelayanan GoRide Comfort dengan layanan premium transportasi *online* lainnya sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai daya saing layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sisi, "Dari Ojek Online Menuju Super App, Transformasi Gojek yang Mengubah Lanskap Teknologi Indonesia," www.sisi.id. [Online]. Available: <https://sisi.id/stories/insight/dari-ojek-online-menuju-super-app-transformasi-gojek-yang-mengubah-lanskap-teknologi-indonesia/>
- [2] Ropilau, H. L. Yusran, A. Bilkis, Hamid, and Nurkis Diant', "Analisis Kualitas Layanan dan Peran Inovasi Layanan Transportasi Gojek Menggunakan Metode SERVQUAL.pdf," 2025.
- [3] G. T. Prihatma and Wahyu Fadillah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DI KOTA SERANG," vol. 4, pp. 74-90, 2026.
- [4] M. S. Dr. Hardiyansyah, *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*, Cetakan 1. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA, 2018.
- [5] Maxmanroe, "Pengguna Aplikasi Ride-hailing di Indonesia Meningkat, Posisi Nomor 2 Dunia Tetap Bertahan," maxmanroe.com. [Online]. Available: <https://www.maxmanroe.com/ride-hailing-indonesia.html>
- [6] O. J. Harmaja, R. Farrona, J. T. R. Siringo Ringo, L. N. Hutasoit, S. H. Sinurat, and E. Indra, "Analisis Rasio Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dengan Metode Service Quality," 2022. doi: 10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2220.
- [7] A. Padhil and M. F. Hafid, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Servqual," pp. 1-8, 2023.
- [8] A. A. Akbar, "Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Semarang," vol. 2, no. 2, 2024.
- [9] Y. Iskantika and Nuryuliani, "Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual," *Semin. Nas. UNIBA Surakarta*, pp. 1-12, 2022.
- [10] Salmaa, "Penelitian Deskriptif: Pengertian, Kriteria, Metode, dan Contoh," <https://penerbitdeepublish.com>. Accessed: May 10, 2026. [Online]. Available: <https://penerbitdeepublish.com/information/penelitian-deskriptif/>
- [11] M. Awaludin, H. Mantik, and F. Fadillah, "PENERAPAN METODE SERVQUAL PADA SKALA LIKERT UNTUK MENDAPATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN," 2023.
- [12] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population A," pp. 32-39, 2023.
- [13] Prof.Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Edisi ke-2. Bandung: ALFABETA, 2020.
- [14] Prof.Dr.Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: ALFABETA, 2022.
- [15] Prof.Dr.Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*, Kedua Ceta. Bandung: ALFABETA, 2023.
- [16] Y. F. Sibarani and Joan Yuliana Hutapea, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna Aplikasi Gojek Tahun 2021)," pp. 87-99, 2021.
- [17] M. I. Maulana, "Pengaruh Kualitas Layanan , Harga , dan Citra Merek terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih InDrive Sebagai Transportasi Online," vol. 4, no. 2, pp. 233-243, 2025.
- [18] D. H. Yanto, D. R. Indah, H. Novianti, M. R. Sanjaya, and N. K. P. Gumay, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," vol. 14, no. 2, p. 740, 2025, doi: 10.32520/stmsi.v14i2.5043.
- [19] G. Gloriano and J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual:

Studi Kasus di Perpustakaan Unesa,” *J. Pendidik. Adm. Perkantoran*, vol. 10, no. 3, pp. 233-245, 2022, doi: 10.26740/jpap.v10n3.p233-245.