

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN GO-JEK MENGGUNAKAN INTEGRASI *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



**RIRI RAHMADANI
15037032**

**PROGRAM STUDI D3 STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN GO-JEK MENGGUNAKAN INTEGRASI *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS DAN MODEL KANO

Nama : Riri Rahmadani
NIM/Tahun Masuk : 15037032/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 11 Februari 2019

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Drs. Atus Amadi Putra, M.Si
NIP. 19630829 199203 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR



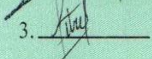
Nama : Riri Rahmadani
NIM/BP : 15037032/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN GO-JEK MENGGUNAKAN INTEGRASI *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 11 Februari 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Syafriandi, M.Si	2. 
3. Anggota	: Fitri Mudia Sari, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riri Rahmadani
NIM/TM : 15037032/2015
Progran Studi : D3 Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan GO-JEK Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analisis* dan Model Kano**” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,
Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si
NIP.19701126 199903 2 002

Saya yang menyatakan,



Riri Rahmadani
NIM. 15037032/2015

ABSTRAK

Riri Rahmadani : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan GO-JEK Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* Dan Model Kano

Alat transportasi merupakan suatu jasa yang bertujuan untuk memindahkan orang atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi yang banyak diminati belakangan ini adalah transportasi berbasis online, salah satunya adalah GO-JEK. Cara yang dilakukan untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap GO-JEK dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur menggunakan integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model Kano. Metode ini merupakan penggabungan antara metode IPA dan model Kano yang dapat mengetahui strategi prioritas pengembangan setiap atribut pelayanan yang lebih akurat.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian terapan. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif FMIPA UNP periode Juli-Desember 2018 dengan jumlah sampel 97 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 19 pernyataan.

Berdasarkan analisis data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 1 atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya, 8 atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya, 9 atribut pelayanan yang dipertimbangkan kembali manfaatnya bagi pelanggan, dan 1 atribut pelayanan yang dikurangi kinerja pelayanannya. Berdasarkan analisis data dengan model Kano di dapatkan 4 atribut pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan jika ada dan jika tidak ada pelanggan tidak akan kecewa, 6 atribut pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan jika ada dan jika tidak ada pelanggan akan kecewa, 6 atribut pelayanan akan membuat pelanggan kecewa jika tidak ada dan jika adapun tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan 3 atribut pelayanan yang ada ataupun tidak ada tidak memberikan kepuasan dan kekecewaan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian integrasi IPA dan model Kano didapatkan strategi perbaikan yaitu, 9 atribut pelayanan yang perlu dipertahankan, 7 atribut pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya dan 3 atribut pelayanan yang perlu dipertimbangkan kembali keberadaannya.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, GO-JEK, Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model Kano

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan GO-JEK Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* Dan Metode *Kano***”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si, Pembimbing Tugas Akhir dan Penasehat Akademik.
2. Bapak Drs. Syafriandi, M.Si., dan ibu Fitri Mudia Sari, M.Si, Dosen Penguji.
3. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Program Studi D3 Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.

5. Semua pihak yang telah memberikan do'a, semangat, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, Januari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kepuasan Konsumen.....	9
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	13
C. PT. GOJEK Indonesia (GO-JEK)	16
D. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
E. Model Kano.....	22
F. Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Model.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Jenis Data dan Sumber Data	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	35
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskriptif Data	43

B. Analisis Data	57
C. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Evaluasi Model Kano.....	24
2. Terjemahan Evaluasi Model Kano.....	24
3. Kategori Integrasi Model IPA-Kano.....	27
4. Struktur Data untuk Kinerja (X)	35
5. Struktur Data untuk Harapan (Y).....	36
6. Struktur Data untuk Fungsional	36
7. Struktur Data untuk Disfungsional	36
8. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
9. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kinerja (X).....	38
10. Skala likert Pengukuran Tingkat Harapan (Y).....	38
11. Uji Reliabilitas Harapan (Y)	40
12. Uji Reliabilitas Kinerja (X).....	40
13. Uji Reliabilitas Fungsional.....	40
14. Uji Reliabilitas Disfungsional.....	41
15. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Setiap Atribut pada Dimensi Kehandalan	43
16. Persentase Responden Berdasarkan Pernyataan Fungsional dan Disfungsional Setiap Atribut pada Dimensi Kehandalan	45
17. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Setiap Atribut pada Dimensi Daya Tanggap.....	46
18. Persentase Responden Berdasarkan Pernyataan Fungsional dan Disfungsional Setiap Atribut pada Dimensi Daya Tanggap	48
19. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Setiap Atribut pada Dimensi Jaminan.....	49
20. Persentase Responden Berdasarkan Pernyataan Fungsional dan Disfungsional Setiap Atribut pada Dimensi Jaminan	51
21. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Setiap Atribut pada Dimensi Empati	52
22. Persentase Responden Berdasarkan Pernyataan Fungsional dan Disfungsional Setiap Atribut pada Dimensi Empati	54

23. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Setiap Atribut pada Dimensi Keandalan	55
24. Persentase Responden Berdasarkan Pernyataan Fungsional dan Disfungsional Setiap Atribut pada Bukti Fisik	56
25. Rata-rata Atribut Harapan (Y) dan Kinerja (X)	58
26. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I	59
27. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II	60
28. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III	61
29. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran IV	61
30. Kategori Kano Masing-masing Atribut	62
31. Kategori Kano <i>Attractive</i>	63
32. Kategori Kano <i>One-Dimensional</i>	64
33. Kategori Kano <i>Must be</i>	65
34. Kategori Kano <i>Indifferent</i>	65
35. Hasil Integrasi Metode IPA dan Model Kano	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Keluhan Pelanggan GO-JEK di <i>Twitter</i>	3
2. Keluhan Pelanggan GO-JEK di <i>Google Play Store</i>	3
3. Diagram Kartesius.....	20
4. Model Integrasi IPA-Kano.....	26
5. Diagram Pencar <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Atribut Kualitas Pelayanan GO-JEK.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Validasi Kuesioner	79
2. Kuesioner Penelitian	81
3. Identitas Responden	87
4. Tabulasi Data untuk Setiap Butir Pernyataan Kuesioner IPA	88
5. Tahapan Transformasi dengan <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	94
6. Hasil Transformasi Data Menggunakan <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	96
7. Tabulasi Data untuk Setiap Butir Pernyataan Kano	106
8. Kategori Kano untuk Setiap Butir Pernyataan	112

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern seperti sekarang ini, transportasi menjadi salah satu faktor penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama di daerah perkotaan. Menurut Kamaluddin (2003:7), alat transportasi merupakan suatu jasa yang bertujuan untuk memindahkan orang atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan salah satu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan.

Sejalan dengan pesatnya teknologi informasi dan komunikasi, teknologi transportasi pun mulai berkembang. Salah satunya seperti yang dilakukan Nadiem Makarim, berbekal tekad dan pengetahuan teknologi di bidang yang sejenis ia pun mendirikan GO-JEK di tahun 2011. Di awal tahun 2015 GO-JEK secara resmi merilis aplikasi berbasis *mobile*. Aplikasi *mobile* GO-JEK tersedia di platform Android dan iOS guna mengakomodir para pelanggan mereka dengan lebih cepat dan mudah. Berdasarkan data yang dilihat dari *Google Play Store* jumlah pengunduh aplikasi GO-JEK hingga tanggal 30 Juli 2018 sudah mencapai 10 juta pengunduh.

GO-JEK memang berhasil mencuri hati para pengguna transportasi umum khususnya di kota Padang dimana kota tersebut merupakan pusat pemerintahan Provinsi Sumatera Barat yang banyak terdapat perusahaan, perkantoran, dan perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta. Hadirnya GO-JEK sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat, salah satunya

adalah mahasiswa. Pada dasarnya mahasiswa merupakan salah satu kelompok pasar yang memiliki mobilitas yang tinggi. Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI) mengadakan riset yang bekerja sama dengan perusahaan GO-JEK pada Oktober-Desember 2017 menunjukkan GO-RIDE dan GO-CAR menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen GO-JEK Indonesia (<http://idfebui.org/2018>). GO-RIDE merupakan layanan transportasi penumpang dengan sepeda motor yang dapat mengantar penumpang ke berbagai tempat lebih mudah dan lebih cepat dan GO-CAR merupakan layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantar penumpang kemanapun dengan nyaman (www.go-jek.com).

GO-JEK Indonesia bekerja sama dengan Allianz memberikan perlindungan asuransi kecelakaan diri bagi para pengguna jasa GO-JEK dalam rangka meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan. Perlindungan asuransi kecelakaan diri atau *personal accident* hanya berlaku ketika pengguna jasa transportasi GO-JEK menjadi penumpang GO-JEK selama durasi perjalanan sebagai penumpang GO-JEK (<https://www.allianz.co.id>). Walaupun perusahaan GO-JEK telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka namun masih ada konsumen yang mengeluh karena masalah pelayanan GO-JEK yang masih jauh dari harapan, konsumen mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan jasa GO-JEK yang lebih baik.

GO-JEK juga menyediakan *call center* yang dapat dihubungi dalam 24 jam yang bertugas menangani keluhan konsumen agar pihak GO-JEK dapat dengan cepat menyelesaikannya. Namun pada tahap pengaduan terkadang masih ada pelanggan yang mengeluh akibat *customer service* yang tidak menjawab telepon pelanggan. Hal ini diungkapkan sebagian pelanggan melalui media sosial akun *twitter* resmi GO-JEK @gojekindonesia pada Gambar 1 dan pada *review* aplikasi di *Google Play Store* seperti yang terlihat pada Gambar 2.



Gambar 1. Keluhan Pelanggan GO-JEK di Twitter

Sumber : Twitter, 2018



Gambar 2. Keluhan Pelanggan GO-JEK di Google Play Store

Sumber: Google Play Store, 2018

Berdasarkan *review* konsumen pada media sosial *twitter* dan *Google Play Store* umumnya mengeluh terhadap sikap *driver* kepada pelanggan. Pada *review* aplikasi di *Google Play Store* seperti yang terlihat pada Gambar 2, para pelanggan menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan GO-JEK dengan memberikan rating rendah kepada aplikasi GO-JEK.

Masalah-masalah tersebut bisa mengurangi kepuasan pelanggan dan bisa berdampak buruk bagi perusahaan GO-JEK. Jika masalah ini terus terjadi tidak menutup kemungkinan pelanggan GO-JEK beralih ke jasa pesaing. Untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran serta mencegah beralihnya pelanggan, perlu adanya evaluasi dalam hal pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Supranto dalam Soraya (2013:2) mengemukakan bahwa kualitas produk atau jasa juga bergantung pada kepuasan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.

Terpenuhinya kepuasan pelanggan diperlukan pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan GO-JEK kepada konsumen. Menurut Tjiptono (2011:198), dimensi pokok yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Pada dimensi kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan GO-JEK dalam memberikan layanan yang akurat dan terpercaya kepada

pelanggan. Pada dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan GO-JEK dalam membantu para pelanggan dalam merespon permintaan mereka. Pada dimensi jaminan yakni GO-JEK mampu memberikan rasa aman kepada pelanggannya. Pada dimensi empati yaitu sikap GO-JEK dalam memahami masalah pelanggannya serta memberikan perhatian personal. Pada dimensi bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, material dan penampilan karyawan (*driver*).

Perencanaan yang matang dalam memberikan pelayanan tentu diperlukan agar tercipta kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, ada yang menurut pihak perusahaan penting namun bagi pelanggan tidak penting atau sebaliknya. Berbagai macam bentuk layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat diketahui layanan mana yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan sesuai dengan urutan yang harus diprioritaskan terlebih dahulu. Prioritas ini didasarkan pada pengintegrasian dengan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model Kano. Parameter pada penilaian IPA adalah kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan penyedia jasa, sedangkan parameter model Kano adalah tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap keberadaan atribut pelayanan penyedia jasa.

Menurut Fudhila, dkk (2016:34), integrasi metode IPA dan Kano dapat merumuskan strategi prioritas penyelesaian atribut-atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara mengkombinasikan hasil metode IPA dan Kano untuk setiap atribut pelayanan. Pendekatan ini diharapkan

akan memberikan prioritas atribut yang berperan penting untuk diperbaiki, sehingga tepat dalam mengatasi keluhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan GO-JEK.

Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti menjadikan GO-JEK sebagai objek penelitian dengan mengangkat judul "**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan GO-JEK Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* Dan Metode Kano**".

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus pada permasalahan yang diteliti, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan GO-JEK berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apa saja atribut layanan yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, dipertimbangkan dan dikurangi GO-JEK berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) ?
2. Apa saja atribut layanan yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan berdasarkan model Kano ?

3. Bagaimana strategi prioritas pengembangan setiap atribut pelayanan berdasarkan integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model Kano ?

D. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan GO-JEK. Secara khusus tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui atribut layanan yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, dipertimbangkan dan dikurangi GO-JEK berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Mengetahui atribut layanan yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan berdasarkan model Kano.
3. Mengetahui strategi prioritas pengembangan setiap atribut pelayanan berdasarkan integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model Kano.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi PT.GOJEK Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk merumuskan upaya-upaya dalam menelaah kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengetahui tingkat kepentingan, dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan pelanggan.

2. Bagi masyarakat khususnya pengguna transportasi GO-JEK, hasil penelitian ini sangat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada perusahaan untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti, menambah pengetahuan dan wawasan serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.