



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood Dilingkungan Universitas Bina Insan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Shelly Nadia Efendi¹, Zulfauzi², Satrianansyah³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Teknik, Jurusan Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau, Indonesia

e-mail: ¹shellynadia3006@gmail.com, ²zulfauzi@univbinainsan.ac.id,

³satrianansyah@univbinainsan.ac.id

Abstract

The problem in this study is that the use of services in the Grabfood application still has many shortcomings, including the process of finding drivers who will pick up consumer orders, the rates set by Grabfood are still too expensive, the lack of promos given to consumers, and the lack of existing restaurants in the city of Lubuklinggau which is registered in the Grabfood application, then whether this problem is a factor or not on customer satisfaction with the grabfood application and will be examined using the Importance Performance Analysis (IPA) method with Service Quality variables (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Product Quality, Price). This study also uses 2 data including primary data and secondary data. Primary data is observation method (directly involved), interview method (interview), documentation and questionnaire method. While secondary data are journals and books. From the results of the analysis there were 2 items that were considered good, and there were 4 items that were considered not good and this should be improved in the future. The score for customer satisfaction for the Grabfood application at Bina Insan University is 94%, which means it is satisfactory.

Keywords: Analysis, Customer Satisfaction, Grabfood, Importance Performance Analysis

Abstrak

Masalah dalam penelitian ini adalah Penggunaan jasa pada aplikasi Grabfood masih banyak kekurangan, diantaranya masih terlalu lama proses pencarian driver yang akan menjemput pesanan konsumen, tarif yang ditentukan Grabfood masih terlalu mahal, kurangnya promo yang diberikan untuk konsumen, dan kurang luasnya restoran-restoran yang ada di kota Lubuklinggau yang terdaftar dalam aplikasi Grabfood lantas apakah masalah ini yang menjadi faktor tidak atau puasnya pelanggan terhadap aplikasi grabfood dan akan diteliti menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan variabel Service Quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Product Quality, Price). Penelitian ini juga menggunakan 2 data diantaranya data primer dan data sekunder. Data primer metode observasi (terjun langsung), metode interview (wawancara), metode dokumentasi dan kuisioner. Sedangkan data sekunder adalah jurnal dan buku. Dari hasil analisis terdapat 2 item yang sudah dinili baik, dan ada 4 item yang dinilai kurang baik dan hal itu harus ditingkatkan lagi kedepannya. Untuk nilai skor kepuasan pelanggan aplikasi Grabfood dilingkungan Universitas Bina Insan adalah sebesar 94% yang mana artinya memuaskan.

Kata kunci: Analisis, Kepuasan Pelanggan, Grabfood, Importance Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Grabfood merupakan salah satu fitur pelayanan yang ada di aplikasi ataupun software grab. Grab awalnya didirikan oleh Anthony Tan yang alasan pertamanya ia mendirikan aplikasi ini adalah karena ia sering mendapatkan keluhan dari temannya tentang pelayanan taxi yang buruk di Malaysia [1]. Grab sendiri masuk



ke wilayah Kota Lubuklinggau sejak tahun 2016 dan mulai berkembang sekitar awal tahun 2017, berawal dari *grab bike*, kemudian *grab car*, kemudian muncul lah *grabfood*. Sekarang saja sudah ada 256 penjual makanan dan Usaha Kecil, Mikro dan Menengah (UMKM) yang tergabung dalam aplikasi Grab [1].

Di Lubuklinggau sendiri memang sudah banyak masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi, tapi siapa sangka masih banyak sekali masyarakat di kota Lubuklinggau yang enggan untuk keluar membeli makanan . Mereka lebih mengandalkan menggunakan jasa pengantaran makanan menggunakan aplikasi *Grabfood*. Alasan yang membuat mereka enggan membeli langsung makanan ke tempatnya adalah karena mereka enggan berpanas-panasan dan ngantri untuk membeli makanan. Masyarakat sekarang ini inginnya yang simple, tidak repot namun kita bisa memakan makanan yang kita inginkan. Anak remaja zaman sekarang yang lebih suka simpel, bisa bekerja tanpa membuang waktu mereka namun mereka bisa memakan makanan favorite mereka. Di Universitas Bina Insan sendiri belum ada penelitian tentang kepuasan pengguna *grabfood* menggunakan metode IPA.

Penggunaan jasa pada aplikasi *Grabfood* masih banyak kekurangan, diantaranya masih terlalu lama proses pencarian driver yang akan menjemput pesanan konsumen, tarif yang ditentukan *Grabfood* masih terlalu mahal, kurangnya promo yang diberikan untuk konsumen, dan kurang luasnya restoran-restoran yang ada di kota Lubuklinggau yang terdaftar dalam aplikasi *Grabfood*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pengertian analisis menurut ahli pakar Harahap adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Dari pendapat diatas maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa analisis adalah suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari suatu unit menjadi unit terkecil.

Menurut Kotler dan Keller dalam mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut: *"Satisfaction reflects a person's judgment of a product's perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted"* yang mana artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Jika kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa senang [2].

Grabfood merupakan salah satu fitur pelayanan yang ada di aplikasi ataupun software grab. Grab awalnya didirikan oleh Anthony Tan yang alasan pertamanya ia mendirikan aplikasi ini adalah karena ia sering mendapatkan keluhan dari temannya tentang pelayanan *taxi* yang buruk di Malaysia [1] .

Universitas Bina Insan Lubuklinggau merupakan salah satu Universitas yang berada di Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan. Universitas Bina Insan sampai sekarang adalah kampus yang telah diakui oleh Masyarakat dan



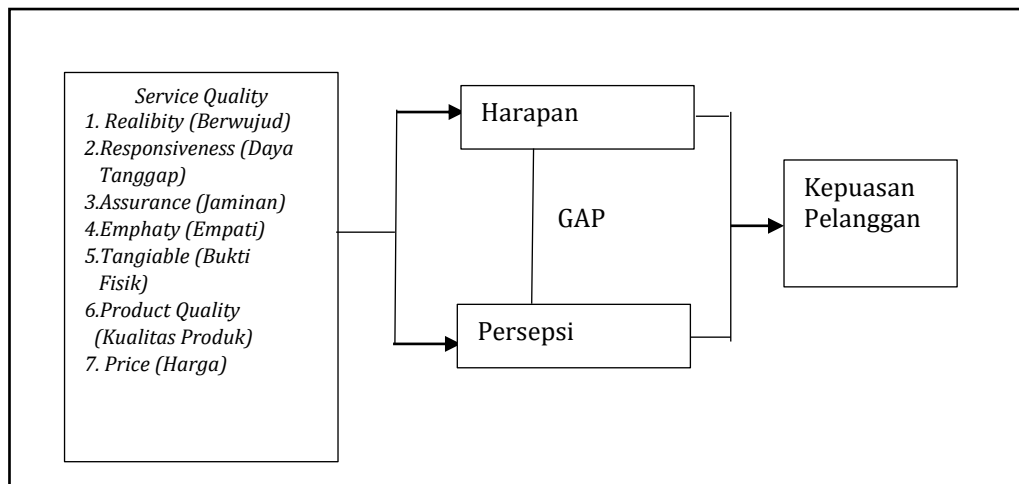
Pemerintah Kota Lubuklinggau dan sekitarnya sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia, khususnya di L2Dikti II.

Menurut Tjiptono teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance- Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan [3].

Software “R” adalah OSS untuk pengolahan data dan analisis statistik berbasis bahasa program dan merupakan perangkat lunak yang menggunakan GUI (*grafik user interface*). “R” muncul setelah “S” dan “S plus” *software* berkembang. Software “R” dikembangkan sejak tahun 1995 oleh Robert Gentleman dan Ross Ihaka dari Departemen Statistik Universitas Auckland, New Zealand. Sekarang, *software* ini sudah digunakan dan dikembangkan oleh banyak *volunteer* di berbagai penjuru dunia [4].

2.1. Kerangka Berfikir

Menjelaskan tentang awal mulai penelitian hingga mendapatkan hasil yang reliabel.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Pada gambar diatas menjelaskan bagaimana beberapa faktor penilaian yang akan menjadi kunci atas kepuasan pelanggan, kemudian faktor itu akan dihitung dan di klasifikasikan pada GAP yang ada di metode IPA untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Grabfood*.

2.2. Analisa Sistem

Setelah adanya pandemi *covid-19* yang membuat pelonjakan kenaikan pengguna aplikasi grab, untuk ke depannya belum ada lagi penelitian yang meneliti tingkat kepuasan aplikasi *grabfood* dari berbagai persepsi seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, *Product Quality*, *Price*.



Dengan adanya penelitian ini semoga dapat membantu menganalisis *website* agar memperoleh hasil yang dapat dijadikan untuk mengembangkan atau guna untuk memperbaiki *website* untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kenyamanan pengguna selama menggunakan *software* atau aplikasi *Grabfood* kedepannya.

Untuk cara penyelesaiannya kita akan mengelola data dimulai dari survei yang kemudian data tersebut dicari masalahnya. Ketika mendapatkan masalah kita mulai merancang kuisisioner untuk mengelola data tersebut, dan ketika sudah kita buat pertanyaan lalu kita sebar dan hasilnya kita uji validitas apakah data tersebut valid atau tidak. Jika tidak maka proses akan kembali keawal, namun jika valid maka akan melanjutkan proses uji reliabilitas dan kemudian kita ambil kesimpulan dari data tersebut.

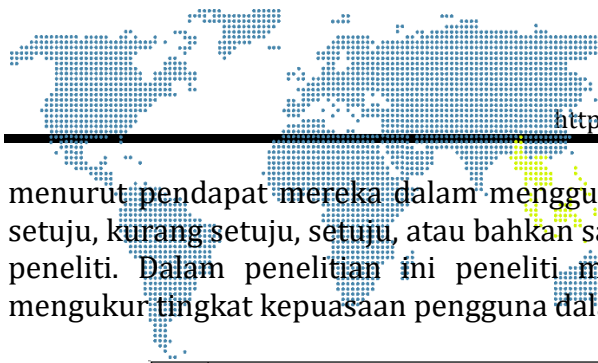
Variabel yang diambil adalah variabel *Service Quality* terdiri dari Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketetapan, Stimulasi, dan Kebaruan sedangkan makna dari pertanyaan yang saling bertolak belakang seperti jelas atau membingungkan, aman atau tidak aman dan begitupun seterusnya. Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang deskriptif untuk mengetahui suatu keadaan, suatu permasalahan, peristiwa dan kegiatan yang telah terjadi. Metode kuantitatif sendiri banyak digunakan sebagai metode menemukan potensi suatu objek, yang harus memiliki kejelasan jumlah populasi dan *instrument* penelitian pada *website* yang akan dianalisis dalam bentuk angka guna untuk menguji hipotesis yang telah ada. Kuisisioner penelitian pada metode IPA memiliki rentang 1 sampai 5 dengan pengisian kuisisioner juga mengikuti ketentuan metode IPA sendiri, dimana jika pilihannya semakin setujunya pelanggan maka akan tinggi nilainya. Adapun tempat, waktu, alat dan bahan penelitian yang ada didalam penelitian ini yang akan digunakan dalam metode Analisa.

Untuk menghasilkan data primer, penulis mengumpulkan data secara langsung dari objek yang diteliti. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

- a) Dalam metode angket penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab melalui kuisisioner yang penulis sebar kepada dosen, staff serta mahasiswa Universitas Bina Insan Lubuklinggau mengenai kepuasan terhadap penggunaan aplikasi *Grabfood* untuk mempermudah pembelian barang atau produk tanpa mengharuskan seseorang keluar rumah dan membeli secara langsung ditempat penjualan produk.
- b) Dalam metode observasi penulis melakukan wawancara langsung terhadap beberapa mahasiswa di Universitas Bina Insan terkait pernah atau belum menggunakan aplikasi *grabfood* untuk membeli makanan.
- c) Dalam metode dokumentasi penulis mencari dokumentasi-dokumentasi seperti struktur organisasi yang ada hubungannya dengan pembahasan permasalahan penelitian serta melengkapi data-data yang diperlukan dalam penulisan proposal penelitian ini.

2.2.1. Perancangan Instrumen Kuisisioner

Dalam penelitian penulis menerangkan terdapat 20 Pernyataan dan 20 harapan untuk penggunaan aplikasi *Grabfood* yang saling berhubungan. Dengan



menurut pendapat mereka dalam menggunakan aplikasi *Grabfood* tersebut tidak setuju, kurang setuju, setuju, atau bahkan sangat setuju dengan pengungkapan dari peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert* sebagai alat mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi [3].

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1

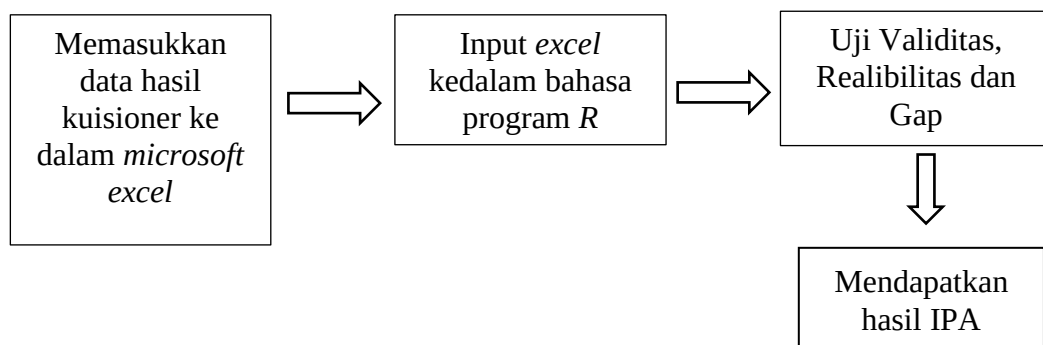
Gambar 2. Skala *Likert* Penelitian

Sugiyono menerangkan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut adalah skala yang dipakai pada penelitian ini [3]:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

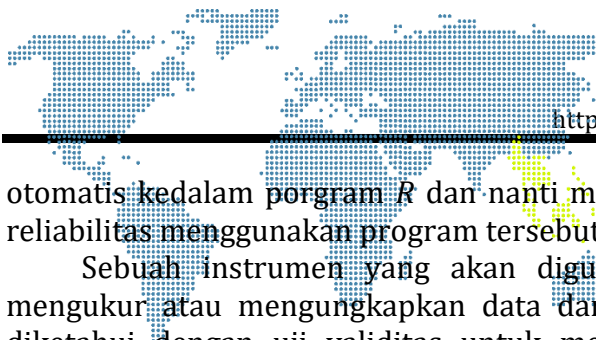
2.2.2. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data *user experience* atau UX dengan menggunakan metode IPA di bagi menjadi 7 variabel dengan 20 pertanyaan berupa kinerja dan 20 pertanyaan berupa harapan. Metode IPA adalah sebuah alat untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan. Pengisian kuisioner pada penelitian ini dilakukan sesuai dengan mengolah data yang sudah di peroleh dari responden kemudian diolah menggunakan Program R. Hasil pengolahan data kemudian di analisa untuk memperoleh informasi *user experience* dari aplikasi *Grabfood*. Teknik analisa data dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Teknik Analisa Data

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa data yang telah kita peroleh harus di masukan terlebih dahulu kedalam *microsoft excel* kemudian nanti akan di masukan



otomatis ke dalam program R dan nanti maka kita akan menghitung uji validitas, reliabilitas menggunakan program tersebut.

Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen. Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus Product moment, yaitu [3]:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

$\sum y$ = Jumlah skor total

N = Jumlah responden

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum xy$ = Total perkalian skor item Dan total sebuah instrumen dapat dinyatakan valid apabila koefisien korelasinya $> 0,3$.

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui measurement error atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Adapun rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut [3]:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Keterangan:

r_{11} = Realibilitas instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

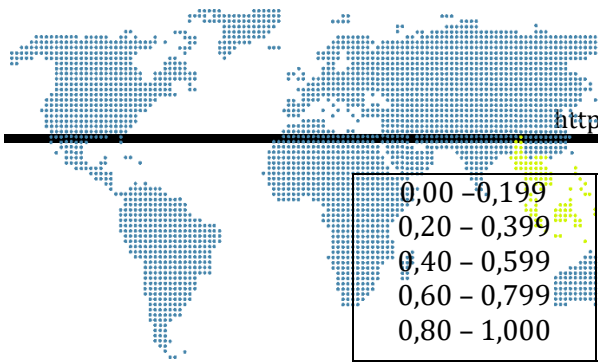
K = Banyaknya butir instrumen

$\sum \sigma_t^2$ = Varians total

Sugiyono memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Internal Koefisien	Tingkat Hubungan
--------------------	------------------



0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Rendah
0,60 – 0,799	Sedang Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Jadi teknik analisa data yang digunakan dimulai dari uji validitas, uji realibilitas. Interpretasi terhadap koefisien korelasi, kemudian dicari uji GAP nya dan yang mana nantinya akan diketahui letak, dan nilai hasil penelitian termasuk ke dalam kuardan yang mana.

Tabel 2. Atribut Pelayanan Aplikasi Grabfood

1	Grab merupakan jasa transportasi yang memiliki beragam macam pelayanan yaitu seperti GrabBike, GrabNow, GrabFood, dan GrabExpress
2	Dengan adanya GrabFood mempermudah konsumen untuk memesan makanan yang diinginkan
3	Harga yang ditawarkan Grab cukup terjangkau
4	Harga yang ditawarkan Grab Murah dibandingkan merek lain
5	Pelayanan yang diberikan Grab sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen
6	Pengemudi Grab siap memberikan jasa kepada konsumen sesuai yang dibutuhkan konsumen
7	Tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk memesan Grab
8	Pengemudi Grab mempunyai pengetahuan tentang lokasi jalan yang dituju konsumen
9	Pengemudi Grab mempunyai sikap ramah terhadap konsumen
10	Pengemudi Grab menggunakan Bahasa yang sopan ketika berbicara dengan konsumen
11	Pengemudi Grab dapat dipercaya ketika mengirimkan barang tanpa adanya kerusakan dan kekurangan pada saat barang tiba
12	Saya percaya Grab dapat menjamin (asuransi) ketika terjadinya kecelakaan yang mungkin terjadi
13	Konsumen merasakan kebutuhannya terpenuhi dengan banyaknya jenis pelayanan yang diberikan Grab
14	Sudah banyak restoran yang terdapat dalam aplikasi grabfood
15	Harga yang tertera di Grabfood tidak terlalu jauh dengan harga di restoran
16	Kelengkapan menu restoran yang ada di grabfood sudah sesuai dengan yang ada di restoran
17	Konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Grab.
18	Setelah merasa puas terhadap pelayanan Grab konsumen tetap menggunakan Grab untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk
19	Konsumen merekomendasikan Grab kepada konsumen lainnya
20	Agar kinerja pengemudi Grab lebih baik konsumen memberikan saran kepada pihak Grab

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan kuisisioner yang diambil dari metode IPA yang diukur melalui 7 variabel yaitu, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*, *Product Quality* dan *Price* dengan 20 pertanyaan tentang kinerja aplikasi dan 20 pertanyaan untuk harapan kemajuan aplikasi. Dengan total 40 pertanyaan yang harus diisi oleh 98 responden. Untuk menentukan didapatkan hasil tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kuisioner yang telah penulis dikumpulkan sebanyak 98 responden, berikut adalah distribusi jawaban dari 98 responden yang telah disesuaikan pada skala likert berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (sangat setuju berarti nilai terbesar +4 dan sangat tidak setuju berarti nilai terkecil +1), dari setiap jawaban responden terhadap pertanyaan kuisioner yang telah disesuaikan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 3. Hasil Jawaban dari kuisioner

No	Pernyataan	Kinerja				Harapan			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	P1	41	57	0	0	28	67	2	1
2	P2	43	55	0	0	34	64	0	0
3	P3	8	75	14	1	28	67	3	0
4	P4	8	56	26	8	27	63	6	2
5	P5	14	77	7	0	26	72	0	0
6	P6	14	79	5	0	24	73	1	0
7	P7	12	84	2	0	25	71	2	0
8	P8	8	70	16	4	29	67	2	0
9	P9	17	78	2	1	31	67	0	0
10	P10	17	80	1	0	28	68	2	0
11	P11	12	82	4	0	27	71	0	0
12	P12	20	74	4	0	27	68	3	0
13	P13	12	80	5	1	26	71	1	0
14	P14	10	84	4	0	26	71	1	0
15	P15	10	71	15	2	24	71	3	0
16	P16	11	81	6	0	25	70	3	0
17	P17	12	81	5	0	25	72	1	0
18	P18	12	80	6	0	28	69	1	0
19	P19	9	80	9	0	30	66	2	0
20	P20	24	73	1	0	33	64	1	0

Yang mana pernyataan dan pertanyaan harapan untuk disebarkan kepada responden adalah sebagai berikut:

Dari jumlah populasi yang ada yakni 4560, maka dihitung jumlah sampel yang diperlukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2} \quad (3)$$

$$n = \frac{4560}{1 + 4560 (0,1)^2}$$

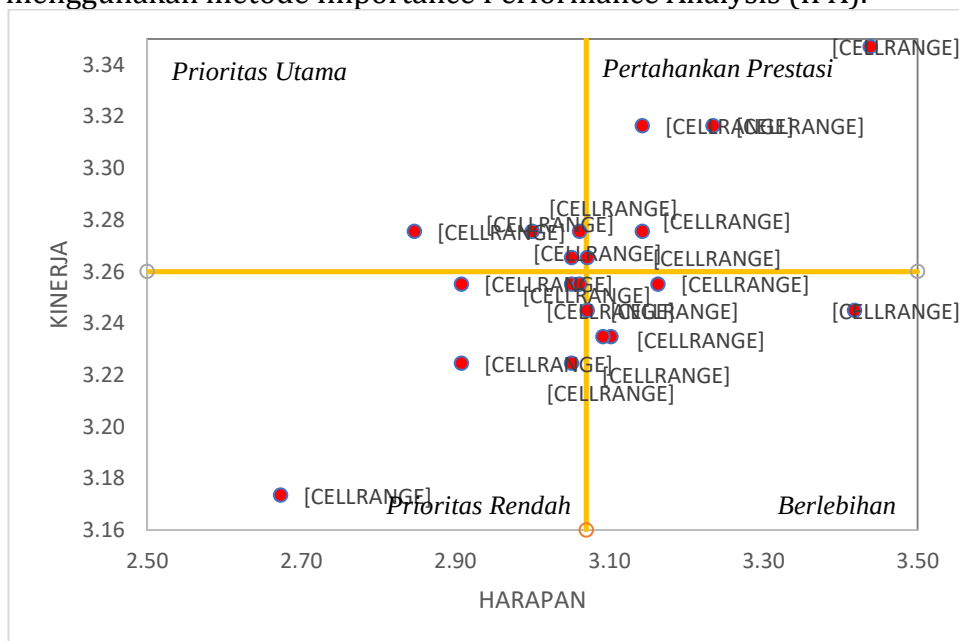
$$n = 98$$

Secara keseluruhan skor kepuasan pelanggan tiap atribut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4. Skor Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Peringkat

No	Atribut	Skor		Skor Kepuasan
		Kinerja	Harapan	
1	P7	2,673	3,173	-0,5
2	P8	2,847	3,276	-0,429
3	P6	2,908	3,255	-0,347
4	P10	2,908	3,224	-0,316
5	P19	3	3,276	-0,276
6	P18	3,061	3,276	-0,215
7	P2	3,051	3,265	-0,214
8	P4	3,051	3,255	-0,204
9	P15	3,071	3,265	-0,194
10	P16	3,061	3,255	-0,194
11	P5	3,071	3,245	-0,174
12	P1	3,418	3,245	0,173
13	P13	3,143	3,316	-0,173
14	P17	3,051	3,224	-0,173
15	P12	3,092	3,235	-0,143
16	P3	3,102	3,235	-0,133
17	P14	3,143	3,276	-0,133
18	P9	3,163	3,255	-0,092
19	P19	3,439	3,347	0,092
20	P20	3,235	3,316	-0,081

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat kita ketahui bahwa semua atribut yang memiliki nilai negatif berarti nilai tersebut belum memenuhi harapan dari pelanggan. Maka dari data tersebut perlu kita analisis lebih lanjut untuk menentukan skala prioritas dalam usaha perbaikan dari setiap atribut yang ada, adapun cara untuk menentukan skala prioritas pembenahan yang ada itu dengan cara menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).



Gambar 4. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Penjelasan pada gambar diatas akan dijelaskan secara merinci dibawah ini:

1. Pada Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (2) Dengan adanya *Grabfood* mempermudah konsumen untuk memesan makanan yang diinginkan.
- (8) Tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk memesan Grab.
- (18) Setelah merasa puas terhadap pelayanan Grab konsumen tetap menggunakan Grab untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
- (19) Konsumen merekomendasikan Grab kepada konsumen lainnya.

Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan untuk diperbaiki.

2. Pada Kuadran B

Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (11) Pengemudi Grab dapat dipercaya ketika mengirimkan barang tanpa adanya kerusakan dan kekurangan pada saat barang tiba.
- (13) Konsumen merasakan kebutuhannya terpenuhi dengan banyaknya jenis pelayanan yang diberikan Grab.
- (14) Sudah banyak restoran yang terdapat dalam aplikasi *grabfood*.
- (15) Harga yang tertera di *Grabfood* tidak terlalu jauh dengan harga di restoran.
- (20) Agar kinerja pengemudi Grab lebih baik konsumen memberikan saran kepada pihak Grab.

Dengan demikian item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan.

3. Pada Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (4) Harga yang ditawarkan Grab Murah dibandingkan merek lain.
- (6) Pengemudi Grab siap memberikan jasa kepada konsumen sesuai yang dibutuhkan konsumen.
- (7) Pengemudi Grab mempunyai pengetahuan tentang lokasi jalan yang dituju konsumen.
- (10) Pengemudi Grab menggunakan Bahasa yang sopan ketika berbicara dengan konsumen.
- (16) Kelengkapan menu restoran yang ada di *grabfood* sudah sesuai dengan yang ada di restoran.
- (17) Konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Grab.



Dengan demikian item-item diatas dapat diabaikan/mempunyai skala prioritas pembenahan bagi perusahaan.

4. Pada Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (1) Grab merupakan jasa transportasi yang memiliki beragam macam pelayanan yaitu seperti *GrabBike*, *GrabNow*, *GrabFood*, dan *GrabExpress*.
- (3) Harga yang ditawarkan Grab cukup terjangkau.
- (5) Pelayanan yang diberikan Grab sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen
- (9) Pengemudi Grab mempunyai sikap ramah terhadap konsumen.
- (12) Saya percaya Grab dapat menjamin (asuransi) ketika terjadinya kecelakaan yang mungkin terjadi.

Dengan demikian item-item tersebut berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi grabfood dilingkungan Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang menggunakan metode IPA didapatkan kesimpulan bahwa atribut pelayanan terendah adalah 84% yang mana pengemudi harus meningkatkan pengetahuannya agar lebih mengetahui lokasi tempat penjualan makanan yang sudah didaftarkan pada aplikasi *grabfood*. Sedangkan untuk nilai tertinggi pada atribut pelayanan adalah 105% dimana artinya grabfood telah menyediakan banyak fitur seperti *Grab bike*, *Grab Car*, *Market* dan yang lainnya dan hal itu menjadi sesuatu yang akan membuat pelanggan merasa nyaman menggunakan aplikasi tersebut karena sudah tersedia banyak fitur. Dan secara rata-rata menghasilkan skor kepuasan sebesar 94% yang mana berarti pelanggan merasakan puas terhadap aplikasi grabfood. Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan yang meliputi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *product quality*, dan *price* dapat diketahui ada 2 item yang terbaik diantaranya adalah *grabfood* menyediakan banyak fitur yang akan memudahkan pelanggan untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut dan juga pelanggan percaya bahwa produk yang telah dipesan oleh pelanggan di aplikasi *grabfood* selalu dalam keadaan baik, berarti karir *grabfood* menjaga kualitas produk agar sampai ke tangan pelanggan dalam keadaan yang baik. Berdasarkan hasil analisis selain adanya kelebihan ternyata juga terdapat kekurangan. Dari hasil analisis terdapat 5 item yang harus ditingkatkan kualitasnya, dimana yang harus ditingkatkan adalah pengemudi grab harus selalu menyalakan aplikasinya agar pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan *driver*, *driver* harus banyak tahu lokasi tempat makan yang terdaftar dalam aplikasi *grabfood*, hal itu agar lebih mempersingkat waktu ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan, pengemudi grab ketika melakukan pelayanan harus bersikap ramah dan juga



dengan bahasa yang sopan agar kesan pelanggan menjadi positif dan tidak akan ragu untuk kembali menggunakan aplikasi grabfood.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cindi Wulandari, Elmayati, Yulia Citra, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces", Jurnal Teknologi Informasi Mura, vol, 12, no, 02, pp 118-130, Desember 2020.
- [2] Muslih Dwi Prasetyo, Susanto, Bernadetta Diansepti Maharani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen", Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, vol, 9, no, 1, pp 23-32, Maret 2021.
- [3] Johan Oscar Ong, Jati Pambudi, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)", J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri, vol, IX, no, 1, pp 1-10, Januari 2014.
- [4] Yeli Sarvina, "Pemanfaatan Software Open Source "R" untuk Penelitian Agroklimat", Jurnal Informatika Pertanian, vol, 26, no, 1, pp 23-30, Mei 2017
- [5] Wirdha Purnomo, Dyah Riandadari, "Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Bengkel dengan Metode IPA di PT. Arina Parama Jaya Gresik", Jurnal Teknik Mesin, vol, 03, no, 03, pp 54-63, 2015.
- [6] Silfiana Alfareni Putri, Yuli Susilawati, Shelly Nadia Efendi, Reynaldi Jashuma, Aldi Hupindra, M. Nur Alamsyah, Taufik Rahman, "Analisis Kepuasan Pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", Jurnal Escaf, vol, -, no, -, pp 1292-1305, 2022.
- [7] Yadi, Asminah, "Marketplace Analysis of Improving Marketing Performance of UMKM Products". Jurnal Escaf, vol. -, no.-, pp. 1252-1258, 2022.
- [8] Melfa Yola, Duwi Budianto, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)". Jurnal Optimasi Sistem Industri, vol, 12, no, 12, pp 301-309, Maret 2013.
- [9] Risep Khairul Umam, Niluh Putu Hariastuti, "Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA". Jurnal ITATS (Institut Teknologi Ahdi Tama Surabaya), vol, -, no, -, pp 339-344, 2018.
- [10] Haris Fadillah, Aulia F. Hadining, Rianita Puspa Sari, "Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan menggunakan Metode Service Quality, IPA dan CSI", J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri, vol, 15, no, 1, pp 1-10, Januari 2020.
- [11] Harma Oktafia Lingga Wijaya, Andri Anto Tri. S, Armanto, Wisdalia Maya Sari, "Prediksi Pola Penjualan Barang pada UMKM XYZ dengan Metode Algoritma Apriori", Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON), vol, 3, no, 4, pp 432-437, Juni 2022.
- [12] Andri Anto Tri S, Armanto, Harma Oktafia Lingga Wijaya, Wisdalia Maya Sari, "Sistem Prediksi Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Musi Rawas, Kabupaten Musi Rawas Utara Dan Kota Lubuklinggau Dengan Metode Regresi Linier", Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON), vol, 3, no, 4, pp 422-431, Juni 2022.
- [13] Amin Nurosid, Kiki Rikardo, Attaya Rifki Basmansyah, Abdurrahman Sanjaya, Harma Oktafia Lingga Wijaya, Bunga Intan, "Prediksi Transaksi Penjualan Barang dengan Mengimplementasikan Aplikasi WEKA", Jurnal Escaf, vol, -, no, -, pp 1381-1388, 2022.