



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI INDRIVE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Hafidz Aqilla Herlambang¹⁾, Aries Dwi Indriyanti²⁾

¹⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: hafidz.22127@mhs.unesa.ac.id

²⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: ariesdwi@gmail.com

Abstract

The development of ride-hailing services such as inDrive in Surabaya shows a positive growth trend, yet it is still accompanied by user complaints regarding system reliability and application responsiveness. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the service quality of the inDrive application in Surabaya City using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. This study uses a descriptive quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 105 inDrive users selected using a convenience sampling technique. The conformity level analysis results showed a score of 98.47%, indicating that the service quality is quite good but has not fully met user expectations. Based on the SERVQUAL gap analysis, four dimensions had negative gap values: Reliability (-0.12), Assurance (-0.06), Tangibles (-0.05), and Empathy (-0.05), while the Responsiveness dimension had a positive value (0.01). The mapping results on the IPA Cartesian diagram show that there are four attributes included in Quadrant I (Top Priority) that must be improved immediately, namely service accuracy (RL2), ease of system and driver service (RL4), driver's ability to answer app-related questions (AS3), and alertness in responding to requests (RS4). In conclusion, inDrive needs to prioritize improvements in the reliability and assurance aspects to optimize overall customer satisfaction.

Keywords: inDrive; User Satisfaction; Service Quality; SERVQUAL; Importance Performance Analysis (IPA).

Abstrak

Perkembangan layanan transportasi daring seperti inDrive di Kota Surabaya menunjukkan tren pertumbuhan yang positif, namun masih diwarnai oleh berbagai keluhan pengguna terkait keandalan sistem dan kecepatan respons aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi inDrive di Kota Surabaya menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 105 responden pengguna inDrive yang dipilih menggunakan teknik convenience sampling. Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan angka 98,47%, yang mengindikasikan kualitas layanan sudah cukup baik namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisis gap SERVQUAL, empat dimensi memiliki nilai kesenjangan negatif, yaitu Reliability (-0,12), Assurance (-0,06), Tangibles (-0,05), dan Empathy (-0,05), sedangkan dimensi Responsiveness bernilai positif (0,01). Hasil pemetaan pada diagram kartesius IPA menunjukkan terdapat empat atribut yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama) yang harus segera diperbaiki, yaitu keakuratan pelayanan (RL2), kemudahan sistem dan layanan pengemudi (RL4), kemampuan pengemudi menjawab pertanyaan terkait aplikasi (AS3), serta kesiapan merespons permintaan (RS4). Kesimpulannya, inDrive perlu memprioritaskan perbaikan pada aspek keandalan (reliability) dan jaminan (assurance) guna mengoptimalkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: inDrive; Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan; SERVQUAL; Importance Performance Analysis (IPA).



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar terhadap berbagai sektor, termasuk transportasi. Hadirnya layanan transportasi daring seperti Gojek, Grab, Maxim, dan InDrive telah memberikan kemudahan mobilitas bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Layanan berbasis aplikasi ini memungkinkan pengguna memesan transportasi dengan cepat, mudah, dan efisien hanya melalui smartphone (Utami & Avianti, 2024)

Berdasarkan survei nasional Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) terhadap 18.564 responden usia 15–64 tahun, tercatat 41,1 persen memakai transportasi online minimal sekali sebulan, 22,3 persen minimal sekali seminggu, dan 4,3 persen menggunakannya setiap hari, menunjukkan bahwa transportasi daring telah menjadi bagian signifikan dalam aktivitas masyarakat urban (Databoks, 2025).

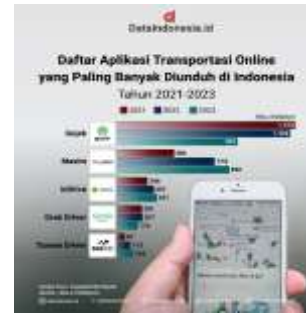
Pada tingkat kota, khususnya Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan utama di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 3.018.012 jiwa, keberadaan layanan transportasi online memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat sehari-hari (Badan Pusat Statistik, 2025). Tingginya aktivitas ekonomi, pendidikan, dan perdagangan di Surabaya mendorong meningkatnya kebutuhan akan sarana transportasi yang efisien, tepat, dan responsif. Kondisi tersebut menjadikan transportasi online sebagai alternatif utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian.

Kota Surabaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi serta intensitas penggunaan layanan transportasi online yang signifikan. Selain itu, masyarakat Surabaya yang beragam menjadikan kota ini sebagai konteks yang relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan transportasi berbasis aplikasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan layanan transportasi online di Surabaya berkembang pesat dan menjadi bagian penting dari aktivitas mobilitas masyarakat perkotaan (Darjanto, 2024).

Lebih lanjut, Surabaya juga menjadi salah satu fokus ekspansi layanan InDrive di Indonesia dengan pertumbuhan jumlah pengguna dan pengemudi yang meningkat secara dua digit setiap tahunnya. Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa kehadiran InDrive diterima oleh masyarakat dan berkontribusi dalam dinamika ekosistem transportasi online di kota metropolitan ini (Budi, 2025). Dengan kondisi tersebut, Kota Surabaya menjadi lokasi yang relevan dan strategis untuk mengkaji kualitas layanan serta tingkat kepuasan pelanggan aplikasi InDrive.

Sejalan dengan tingginya intensitas mobilitas masyarakat tersebut, kualitas layanan transportasi online menjadi semakin diperhatikan. Kebutuhan akan layanan yang andal dan konsisten menuntut adanya evaluasi terhadap pengalaman pengguna di lapangan. Laporan media lokal mencatat bahwa warga Surabaya masih mengalami tantangan seperti sulit mendapatkan driver pada waktu tertentu, ketidaktepatan titik penjemputan, dan ketidakstabilan tarif yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna (Suci, 2024). Kondisi ini menunjukkan pentingnya untuk mengevaluasi kualitas layanan

transportasi online, termasuk aplikasi InDrive, dalam konteks mobilitas masyarakat urban Surabaya.



Gambar 1.1 Daftar Aplikasi Transportasi Online yang Paling Banyak Diunduh di Indonesia
(Sumber: DataIndonesia.id, 2024)

Berdasarkan State of Mobile 2024 Report yang dirilis oleh DataIndonesia.id (2024) pada Gambar 1.2, Gojek masih memimpin jumlah unduhan bulanan, namun mengalami penurunan, sementara Maxim dan InDrive justru mengalami pertumbuhan di mana InDrive meningkat 8,1 persen dan mencapai 321.000 unduhan per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa meski belum dominan, InDrive memiliki potensi pertumbuhan yang positif. InDrive sendiri menawarkan diferensiasi berupa sistem tawar-menawar antara pengemudi dan penumpang yang menjadi keunggulan kompetitifnya dibanding kompetitor lain (Shopiatul Hajar et al., 2024).

Menurut Survei Databoks (2025) mengungkapkan bahwa sebagian pengguna masih menghadapi hambatan dalam penggunaan platform digital, seperti tidak memahami cara penggunaan (17,74%), kurang tertarik (28,02%), serta kekhawatiran keamanan data pribadi (8,85%). Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan dan edukasi pengguna.

Hasil penelitian Arma et al. (2024) terhadap aplikasi Maxim menunjukkan nilai gap keseluruhan -0,80, menandakan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Idpal et al. (2024) pada aplikasi InDrive di Palembang yang menghadapi masalah sistem dan antarmuka. Penelitian Chandra et al. (2024) turut menunjukkan bahwa meskipun pengguna mengapresiasi kemudahan layanan InDrive, masih terdapat gap antara ekspektasi dan pengalaman aktual. Hal ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas layanan untuk memperkuat loyalitas pengguna InDrive.

Keluhan tersebut menunjukkan adanya masalah pada keandalan sistem (reliability) dan kecepatan respons (responsiveness) aplikasi InDrive. Pengalaman pengguna dapat menurun akibat bug, navigasi yang tidak akurat, serta keterlambatan informasi pesanan. Jika dibiarkan, kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan dan mendorong pengguna beralih ke platform transportasi lain yang lebih stabil dan responsif.

Dalam layanan transportasi daring, kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi harga atau fitur, tetapi juga persepsi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Utami & Avianti (2024) menegaskan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan



pelanggan InDrive. Hal ini sejalan dengan penelitian Saputra & Rosihan (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama penentu kepuasan pada layanan digital.

Kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi daring, khususnya InDrive, masih memerlukan penyelidikan yang lebih mendalam berdasarkan beberapa studi dan keluhan terkini. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan pengalaman nyata mereka, terutama terkait waktu respons layanan, akurasi navigasi, dan keandalan sistem. Masalah ini sangat relevan di Surabaya, sebuah kota metropolitan dengan mobilitas tinggi, di mana efektivitas dan kenyamanan perjalanan sehari-hari sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan transportasi daring. Diperlukan sebuah studi yang dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai situasi saat ini karena saat ini masih sedikit penelitian mengenai kualitas layanan InDrive di Surabaya.

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pendekatan SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini. Gloriano & Nugraha (2022) menyatakan bahwa SERVQUAL, yang membandingkan ekspektasi dan persepsi pengguna, merupakan cara yang tepat untuk menggambarkan kualitas layanan. Pelanggan aplikasi InDrive, atau mereka yang memanfaatkan layanan transportasi daring InDrive sebagai penumpang, disebut sebagai “pengguna” dalam penelitian ini. Pengguna yang menjadi subjek penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan layanan InDrive setidaknya sekali dan yang tinggal atau bekerja di Surabaya. Sementara itu, IPA membantu menentukan atribut kualitas layanan mana yang, berdasarkan tingkat signifikansinya dan kinerja aktualnya, harus diprioritaskan untuk ditingkatkan (Gunawan & Rubiyanti, 2024). Transportasi daring merupakan salah satu dari sekian banyak sektor jasa di mana kombinasi kedua pendekatan ini telah terbukti berhasil dalam mengevaluasi kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan serta strategi perbaikan yang secara langsung memengaruhi kepuasan konsumen InDrive di Indonesia.

Oleh karena itu, peneliti mengusulkan untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi inDrive Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA).” Keunikan penelitian ini terletak pada penerapan penggabungan metode SERVQUAL dan IPA, khususnya dalam konteks Kota Surabaya. Hal ini memungkinkan dilakukannya pemeriksaan yang lebih mendalam terhadap kesenjangan antara ekspektasi layanan dan kinerja, serta identifikasi karakteristik yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna di wilayah perkotaan ini.

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metodologi penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat diukur secara kuantitatif dengan menggunakan metode ilmiah (Sugiyono & Sutopo, 2019). Strategi ini dipilih karena mendukung tujuan

penelitian, yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna secara objektif dan metodis serta menilai kualitas layanan aplikasi InDrive berdasarkan persepsi dan ekspektasi kinerja pengguna menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

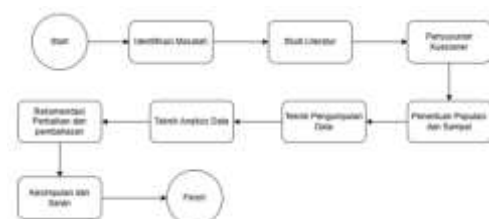
Penelitian ini menggunakan metode evaluatif dan rancangan penelitian deskriptif. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive dijelaskan secara sistematis melalui penelitian deskriptif berdasarkan aspek-aspek kualitas layanan. Pertanyaan penelitian deskriptif, menurut Sugiyono (2013), berfokus pada keberadaan variabel independen tanpa melakukan perbandingan atau mencari hubungan dengan variabel lain.

3.2 Alur Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Identifikasi masalah, yaitu mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan penelitian yang sesuai dengan kualitas layanan aplikasi InDrive. Merancang dan menguji Kuesioner Penelitian
- Studi literatur, dilakukan untuk memperoleh landasan teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar penyusunan variabel dan metode penelitian.
- Penyusunan kuesioner penelitian, yang disusun berdasarkan dimensi dan indikator SERVQUAL.
- Penentuan populasi dan sampel penelitian, termasuk penetapan kriteria responden dan teknik sampling yang digunakan.
- Teknik pengumpulan data, dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan.
- Teknik analisis data, yaitu pengolahan dan analisis data menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Penyusunan rekomendasi perbaikan, berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan pemetaan atribut pada diagram kartesius IPA.
- Kesimpulan dan saran, yang disusun berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian.

Tahapan alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

3.3 Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah terkait kualitas layanan (service quality) pada aplikasi InDrive, khususnya mengenai tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan transportasi online, kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor penting yang

memengaruhi loyalitas dan kepuasan pengguna. Setiap penyedia layanan harus memahami tuntutan, harapan, dan persepsi pengguna mengingat persaingan yang ketat di antara aplikasi transportasi daring. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengkaji kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang dirasakan pada aplikasi InDrive.

3.4 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan sebagai tahap awal penelitian untuk memperoleh landasan teori, konsep, dan temuan empiris yang relevan dengan topik penelitian. Kajian pustaka difokuskan pada teori kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna, serta penerapan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam evaluasi layanan berbasis aplikasi digital, khususnya transportasi online. Sumber literatur yang digunakan meliputi buku teks, jurnal ilmiah nasional dan internasional, serta penelitian terdahulu yang membahas kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi transportasi daring. Hasil studi literatur ini digunakan sebagai dasar dalam menentukan variabel penelitian, dimensi dan indikator kualitas layanan, serta penyusunan instrumen kuesioner.

Selain itu, studi literatur juga digunakan untuk memahami penerapan metode SERVQUAL dengan memanfaatkan pendekatan IPA untuk memetakan kualitas layanan berdasarkan relevansi dan kinerjanya, serta lima dimensi utama untuk mengukur selisih antara harapan dan persepsi pengguna. Berdasarkan tinjauan terhadap studi-studi sebelumnya, SERVQUAL dan IPA dapat dipadukan secara efektif untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan tujuan peningkatan layanan. Oleh karena itu, temuan tinjauan pustaka ini digunakan sebagai panduan dalam menyusun kerangka konseptual, merancang instrumen penelitian, serta memilih teknik analisis data untuk penyelidikan kualitas layanan aplikasi InDrive di Surabaya.

3.5 Penyusunan Kuesioner

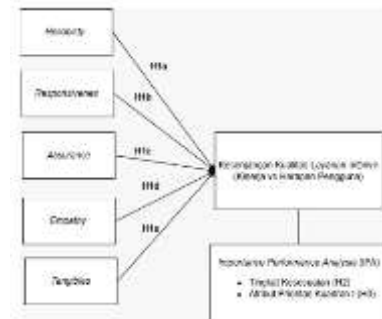
Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi InDrive yang digunakan dalam aktivitas transportasi online sehari-hari. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan penilaian kinerja layanan yang dirasakan pengguna dan tingkat harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert empat tingkat, baik untuk pengukuran kinerja maupun harapan pengguna, dengan rentang penilaian sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Penggunaan skala Likert empat tingkat bertujuan untuk memberikan variasi jawaban yang memadai bagi

responden dalam menyampaikan persepsi mereka terhadap kualitas layanan aplikasi InDrive, serta memudahkan pengolahan dan analisis data secara kuantitatif menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 3 1 Kerangka Konseptual

Pada Gambar 3.2, kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi InDrive berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja layanan dan harapan pengguna. Kerangka ini menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yang menekankan pada pengukuran kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan harapan pengguna sebagai dasar penilaian kualitas layanan.

Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan alur evaluasi kualitas layanan aplikasi InDrive secara sistematis, mulai dari pengukuran kesenjangan kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL hingga penentuan prioritas perbaikan layanan melalui pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA). Instrumen penelitian ini mencakup lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu:

1. *Reliability*

Menggambarkan kemampuan layanan InDrive dalam memberikan pelayanan secara andal dan konsisten, termasuk ketepatan waktu, ketepatan informasi, serta keandalan sistem pemesanan.

2. *Responsiveness*

Menggambarkan kesigapan dan kecepatan layanan InDrive dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna.

3. *Assurance*

Menggambarkan tingkat rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pengguna terhadap layanan InDrive, termasuk kompetensi pengemudi dan keamanan perjalanan.

4. *Empathy*

Menggambarkan perhatian dan kepedulian layanan InDrive terhadap kebutuhan pengguna, termasuk sikap pengemudi dan kemudahan memperoleh informasi layanan.

5. *Tangibles*

Menggambarkan bukti fisik dan tampilan layanan, termasuk kemudahan penggunaan aplikasi,



tampilan antarmuka, serta kondisi kendaraan pengemudi.

Berikut adalah tabel indikator dan kode item kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Kinerja	Harapan
Reliability	RL1	Menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan		
	RL2	Pelayanan yang diberikan selalu akurat dan tepat sasaran		
	RL3	Memberikan informasi dan harga yang sesuai		
	RL4	Memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan dari sisi sistem maupun driver		
Variabel	Kode	Indikator	Kinerja	Harapan
Assurance	AS1	Driver bersikap sopan dan ramah		
	AS2	Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan pemesanan		
	AS3	Driver mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai aplikasi		
	AS4	Driver dapat menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan		
Tangibles	TL1	Aplikasi mudah dimengerti dan dipahami		
	TL2	Driver berpenampilan rapi dan bersih		
	TL3	Aplikasi dapat dengan mudah didownload dan diinstal		
	TL4	Icon gambar sesuai dengan fiturnya masing-masing		
Empathy	EY1	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan		
	EY2	Memberikan perhatian individual kepada pelanggan		
	EY3	Waktu beroperasi 24 jam dan selalu ada sehingga		

memberikan rasa nyaman

EY4 Memperoleh informasi pelayanan aplikasi dengan mudah

Responsiveness

RS1 Mampu menginformasikan pelayanan tentang kepastian waktu saat transaksi

RS2 Menyediakan petunjuk yang jelas dalam proses pemesanan

RS3 Mudah dalam menemukan tools atau menu yang digunakan

RS4 Kesiapan untuk merespon permintaan

3.6 Penentuan Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi InDrive di Kota Surabaya yang pernah menggunakan layanan transportasi online tersebut. Populasi ini mencakup individu yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan InDrive sehingga dapat memberikan penilaian mengenai Harapan dan persepsi pengguna terhadap kinerja menentukan kualitas layanan.

Namun, karena tidak ada data statistik yang dapat diakses publik mengenai jumlah pengguna berdasarkan kelurahan, jumlah pasti pengguna aplikasi InDrive di Surabaya tidak diketahui secara resmi. Akibatnya, populasi yang diteliti diklasifikasikan sebagai populasi yang tidak diketahui (unknown population).

Jumlah indikator yang digunakan dalam studi ini dapat dijadikan acuan untuk menghitung ukuran sampel dalam penelitian yang menggunakan pendekatan survei dengan kuesioner berbasis indikator. Menurut Hair dkk. (2019), dalam penelitian kuantitatif yang menggunakan indikator pengukuran, ukuran sampel minimum dapat ditetapkan sebesar lima hingga sepuluh kali jumlah indikator penelitian, guna memastikan bahwa setiap indikator memiliki jumlah responden yang memadai untuk analisis statistik.

3.6.2 Penentuan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan metode convenience sampling. Pemilihan teknik ini didasarkan pada tidak tersedianya data resmi mengenai jumlah populasi pengguna aplikasi InDrive di Kota Surabaya, sehingga peneliti tidak memiliki kerangka sampel (sampling frame) yang memungkinkan dilakukannya pemilihan responden secara acak (Sugiyono, 2013).

Penerapan convenience sampling dilakukan dengan menjaring responden yang mudah diakses dan bersedia mengisi kuesioner, dengan tetap memperhatikan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang telah



menggunakan aplikasi InDrive lebih dari tiga kali serta melakukan aktivitas penggunaan di wilayah Kota Surabaya.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Karakteristik umum subjek penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel penelitian, meliputi karakteristik penggunaan aplikasi dan wilayah aktivitas responden.

Kriteria: Pengguna aplikasi InDrive yang telah menggunakan layanan lebih dari 3 kali, beraktivitas di Kota Surabaya, serta menggunakan akun InDrive pribadi.

b. Kriteria Eksklusi

Karakteristik subjek penelitian yang tidak memenuhi kriteria penelitian dan tidak dapat dimasukkan ke dalam sampel atau berpotensi memengaruhi validitas data.

Kriteria: Pengguna aplikasi InDrive yang beraktivitas di luar wilayah Kota Surabaya atau menggunakan akun InDrive milik orang lain.

Berdasarkan dimensi SERVQUAL, 20 indikator digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan aplikasi inDrive. Oleh karena itu, rumus berikut digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimum dalam penelitian ini:

$$n = \text{jumlah indikator} \times 5 \\ n = 20 \times 5 = 100$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel atau jumlah responden yang dibutuhkan

Jumlah indikator = total item pertanyaan atau indikator yang digunakan dalam kuesioner

5 = faktor pengali minimum

Oleh karena itu, 100 responden merupakan ukuran sampel minimal yang diperlukan untuk penelitian ini. Dalam penelitian ini, dipilih faktor pengali lima karena sesuai dengan ukuran sampel minimal yang disarankan oleh Hair dkk. (2019). Nilai ini dianggap memadai untuk menghindari bias dalam penelitian yang didasarkan pada indikator kuesioner serta untuk menjamin keandalan hasil analisis statistik.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Kuesioner tersebut berisi pernyataan yang mengukur dua aspek utama, yaitu kinerja layanan (performance) dan harapan pengguna (expectation) terhadap aplikasi inDrive. Setiap pernyataan menggunakan Skala Likert 1–4, mulai dari skala 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skala 4 (Sangat Setuju) untuk memudahkan responden dalam menilai tingkat kesesuaian dan ekspektasi mereka terhadap layanan aplikasi.

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kemudian direkap dan digunakan sebagai dasar dalam perhitungan skor kinerja, skor harapan, analisis kesenjangan (gap), perhitungan tingkat kesesuaian, dan pemetaan ke dalam diagram kartesius pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Pengujian SPSS

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 31 digunakan untuk pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini karena mampu mengolah data penelitian kuantitatif dengan cepat, tepat, dan sistematis. Namun, SPSS hanya digunakan dalam penelitian ini untuk memverifikasi validitas dan reliabilitas instrumen penelitian serta melakukan analisis statistik deskriptif guna melihat rata-rata, frekuensi, dan tren data. Karena penelitian ini bersifat deskriptif-evaluatif dan bertujuan untuk menilai kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna, SPSS tidak digunakan untuk mengeksplorasi hubungan atau pengaruh antar variabel.

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan metode Korelasi Pearson Product Moment (uji r) dengan bantuan aplikasi SPSS. Pengujian validitas dilakukan dengan mengorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Adapun rumus Korelasi Pearson Product Moment adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi item dengan total pertanyaan

N = Jumlah responden

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total sampel

uji dua sisi dengan ambang signifikansi 0,05. Jumlah total responden dalam penelitian ini menghasilkan derajat kebebasan (df) sebagai berikut:

$$df = N - 2$$

Keterangan:

df = derajat kebebasan

N = Jumlah responden

Berdasarkan tabel Pearson Product Moment dengan taraf signifikansi 0,05 dan uji dua arah (two-tailed), diperoleh nilai r tabel sebesar:

$$r_{\text{tabel}} = 0.1918$$



Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Uji validitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

b. Uji Reliabilitas

Jika jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner konsisten atau tetap stabil dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dianggap andal. *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk menguji keandalan dalam SPSS. Jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,60, suatu konstruk atau variabel dianggap andal. *Cronbach's Alpha*, yang dihitung sebagai berikut, juga dapat digunakan untuk melakukan pengujian keandalan ini:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right)$$

Keterangan:

n : Jumlah variabel/atribut
 v_i : Varians variabel/atribut
 v_t : Varians nilai total

3.8.2 Pengolahan Data dengan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)

Setiap tanggapan konsumen dinilai menggunakan skala Likert, kemudian responden diminta memberikan tingkat kepentingan pada masing-masing dimensi yang dinilai. Nilai SERVQUAL selanjutnya dihitung dengan rumus sebagai berikut (Parasuraman et al., 1988):

$$Gap_i = P_i - E_i$$

Keterangan:

P_i : Skor Kinerja (Performance) atribut ke- i
 E_i : Skor Harapan (Expectation) atribut ke- i
Gap ; Nilai Kesenjangan Kualitas Layanan

Interpretasi:

Gap < 0, artinya kinerja belum memenuhi harapan.

Gap = 0, artinya kinerja sesuai harapan.

Gap > 0, artinya kinerja melebihi harapan.

3.8.3 Pengolahan Data Importance-Performance Analysis

Adapun tahapan dalam metode Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebagai berikut:

- Mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang akan diteliti.
- Menentukan tingkat kepentingan (harapan) terhadap setiap atribut.

- Mengukur tingkat kinerja (persepsi) pada setiap atribut.
- Melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.
- Menghitung nilai rata-rata kinerja dan harapan dari setiap atribut.
- Menentukan sejauh mana kinerja dan harapan saling sesuai
- Menentukan nilai rata-rata keseluruhan kinerja dan harapan sebagai titik potong diagram kartesius.
- Memetakan atribut ke dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran.
- Menganalisis hasil pemetaan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

Dalam analisis ini, terdapat dua variabel utama, yaitu variabel kinerja (X) dan variabel harapan (Y). Variabel X menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sedangkan variabel Y menunjukkan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan. Pada diagram kartesius, sumbu horizontal (X) merepresentasikan kinerja, sedangkan sumbu vertikal (Y) merepresentasikan harapan.

a. Rata – rata Kinerja Harapan

Nilai rata-rata kinerja dan harapan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut (Martilla & James, 1977):

$$X = \left(\frac{\sum Xi}{n} \right) \quad Y = \left(\frac{\sum Yi}{n} \right)$$

Keterangan:

X : Rata-rata Kinerja

Y : Rata-rata Harapan

X_i : Total skor kinerja responden

Y_i : Total skor harapan responden

n : Jumlah responden

b. Tingkat Kesesuaian

Untuk setiap atribut yang diteliti, tingkat kesesuaian digunakan untuk menilai sejauh mana kinerja layanan tersebut telah memenuhi harapan pengguna. Skor kinerja dan skor harapan kemudian dibandingkan untuk menentukan tingkat kepuasan. Hasil perhitungan tersebut dapat menunjukkan tingkat pemenuhan harapan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain digunakan untuk mengetahui tingkat pemenuhan harapan pada setiap atribut, nilai tingkat kesesuaian juga dapat digunakan untuk melihat atribut mana yang telah memenuhi harapan pengguna dan atribut mana yang masih memerlukan perbaikan. Menurut Martilla & James (1977) semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian, maka semakin baik kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan



rumus sebagai berikut (Martilla & James, 1977):

$$TKi = \left(\frac{xi}{yi} \right) \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor mean kinerja

Yi : Skor mean harapan

Selain menghitung tingkat kesesuaian pada setiap atribut, penelitian ini juga menghitung rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan untuk mengetahui tingkat pemenuhan harapan pengguna terhadap layanan secara umum. Rata-rata tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Rata - rata Tingkat Kesesuaian} = \frac{\sum TKi}{n}$$

Keterangan:

Tki = Jumlah tingkat kesesuaian seluruh atribut

N = Jumlah atribut yang diteliti

Nilai rata-rata tingkat kesesuaian digunakan untuk menggambarkan tingkat kemampuan layanan secara keseluruhan dalam memenuhi harapan pengguna dan menjadi dasar dalam analisis Importance Performance Analysis (IPA).

c. Penentuan Titik Potong Diagram Kartesius

Nilai rata-rata keseluruhan digunakan untuk menentukan titik-titik persimpangan pada diagram Kartesius. nilai kinerja dan harapan seluruh atribut penelitian. Nilai tersebut digunakan sebagai sumbu pembagi pada diagram kartesius IPA (Martilla & James, 1977).

$$\bar{X} = \left(\frac{\sum Xi}{n} \right) \quad \bar{Y} = \left(\frac{\sum Yi}{n} \right)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = rata-rata kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$ = rata-rata harapan seluruh atribut

Xi = nilai rata-rata kinerja atribut ke-i

Yi = nilai rata-rata harapan atribut ke-i

n = jumlah atribut penelitian

Nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ digunakan sebagai titik potong untuk membagi diagram kartesius ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I (prioritas utama), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah), dan Kuadran IV (berlebihan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum objek penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah aplikasi inDrive, yaitu sebuah platform Layanan transportasi daring yang menggunakan aplikasi untuk menghubungkan pengemudi dan penumpang berbasis mobile. inDrive merupakan salah satu penyedia layanan ride-hailing yang beroperasi di berbagai negara, termasuk Indonesia, dan dikenal dengan konsep uniknya yang memungkinkan pengguna untuk melakukan negosiasi tarif secara langsung dengan pengemudi.

Pemilihan inDrive sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, inDrive memiliki model bisnis yang unik dengan sistem negosiasi harga yang berpotensi mempengaruhi persepsi kualitas layanan dari sisi pengguna. Kedua, meningkatnya jumlah pengguna layanan transportasi online di Indonesia menjadikan penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan. Ketiga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan inDrive mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

4.2 Karakteristik responden

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi InDrive di Kota Surabaya. Proses responden yang memenuhi persyaratan diberikan kuesioner baik secara langsung maupun daring sebagai bagian dari proses pengumpulan data. penelitian. Adapun rekapitulasi jumlah kuesioner yang terkumpul, tidak memenuhi kriteria, dan yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner yang diolah

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang terkumpul	122
Kuesioner tidak memenuhi kriteria	17
Kuesioner yang digunakan	105

Berdasarkan Tabel 4.1, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan sebanyak 122. Sebanyak 105 responden mengisi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini karena 17 di antaranya tidak memenuhi persyaratan penelitian. Kuesioner yang tidak memenuhi kriteria disebabkan karena terdapat responden yang tidak berdomisili di Kota Surabaya, tidak pernah menggunakan aplikasi inDrive, serta terdapat indikasi bias dalam pengisian kuesioner. Oleh karena itu, hanya 105 kuesioner yang dinyatakan layak untuk diolah dan dianalisis lebih lanjut.

Jumlah responden sebanyak 105 dinilai telah memenuhi kebutuhan analisis dalam penelitian kuantitatif karena telah melebihi jumlah minimum sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dianggap memadai untuk mendukung analisis dan temuan yang sejalan dengan tujuan penelitian.



4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jumlah Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Laki-laki	56	53,3%
Perempuan	49	46,7%
Total	105	100%

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa 56 responden, atau 53,3 persen, adalah laki-laki dan 49 responden, atau 46,7 persen, adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi inDrive dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki.

4.2.2 Berdasarkan Domisili

Tabel 4.3 Jumlah Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase(%)
Surabaya	96	91,4%
Luar Surabaya	9	8,6%
Total	105	100%

Berdasarkan Tabel 4.3, mayoritas responden dalam penelitian ini berdomisili di Kota Surabaya, yaitu sebanyak 96 responden atau sebesar 91,4%. Sementara itu, sebanyak 9 responden atau sebesar 8,6% berasal dari luar Kota Surabaya, seperti Sidoarjo dan Gresik. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah sesuai dengan fokus penelitian yang menfokuskan pada pengguna aplikasi InDrive di Kota Surabaya.

4.2.3 Berdasarkan Status

Tabel 4.4 Jumlah Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Persentase(%)
Mahasiswa/Pelajar	59	56,2%
Bekerja	44	41,9%
Lainnya	2	1,9%
Total	105	100%

Berdasarkan Tabel 4.4, mayoritas responden dalam penelitian ini berstatus sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 59 responden atau sebesar 56,2%. Selanjutnya, responden yang berstatus bekerja sebanyak 44 responden atau sebesar 41,9%. Sementara itu, sebagian kecil responden lainnya termasuk dalam kategori lainnya sebanyak 2 responden atau sebesar 1,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi InDrive dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan pelajar atau mahasiswa.

4.2.4 Berdasarkan Usia

Tabel 4.5 Jumlah Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase(%)
< 20 tahun	11	10,5%
20 – 25 tahun	68	64,8%

26 – 30 tahun	14	13,3%
> 30 tahun	12	11,4%
Total	105	100%

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa 68 responden, atau 64,8% dari total responden, berada dalam rentang usia 20–25 tahun. Selanjutnya, terdapat 11 responden berusia di bawah 20 tahun (10,5%), 12 responden berusia di atas 30 tahun (11,4%), dan 14 responden berusia antara 26 dan 30 tahun (13,3%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi inDrive yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden berada dalam rentang usia produktif, terutama mereka yang berusia antara 20 dan 25 tahun.

4.3 Hasil Pengolahan Data

4.3.1 Uji Validitas Kinerja

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 responden, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1918. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan distribusi r tabel Product Moment dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, yaitu $105 - 2 = 103$ pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, setiap item pernyataan yang memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,1918 dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.6 Validitas Kinerja

Variabel	Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	RL1	0.658	0.1918	Valid
	RL2	0.682	0.1918	Valid
	RL3	0.599	0.1918	Valid
	RL4	0.577	0.1918	Valid
<i>Assurance</i>	AS1	0.683	0.1918	Valid
	AS2	0.597	0.1918	Valid
	AS3	0.621	0.1918	Valid
	AS4	0.698	0.1918	Valid
<i>Tangibles</i>	TL1	0.657	0.1918	Valid
	TL2	0.664	0.1918	Valid
	TL3	0.695	0.1918	Valid
	TL4	0.680	0.1918	Valid
<i>Empathy</i>	EY1	0.769	0.1918	Valid
	EY2	0.571	0.1918	Valid
	EY3	0.642	0.1918	Valid
	EY4	0.684	0.1918	Valid
<i>Responsiveness</i>	RS1	0.707	0.1918	Valid
	RS2	0.723	0.1918	Valid
	RS3	0.698	0.1918	Valid
	RS4	0.766	0.1918	Valid



Berdasarkan Tabel 4.6 hasil uji validitas pada variabel kinerja menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,1918. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Pada dimensi reliability, nilai r hitung berada pada rentang 0,577 hingga 0,682 yang menunjukkan bahwa setiap item mampu mengukur konsistensi dan keandalan layanan aplikasi inDrive dengan baik. Pada dimensi assurance, nilai r hitung berkisar antara 0,597 hingga 0,698 sehingga item pernyataan dinilai mampu mengukur aspek jaminan dan kepercayaan layanan secara tepat.

Selanjutnya, pada dimensi tangibles diperoleh nilai r hitung antara 0,657 hingga 0,695 yang menunjukkan bahwa item pernyataan mampu menggambarkan aspek tampilan fisik dan fasilitas layanan dengan baik. Pada dimensi empathy, nilai r hitung berkisar antara 0,571 hingga 0,769 sehingga item dinilai mampu mengukur perhatian dan kepedulian layanan terhadap pengguna. Sementara itu, pada dimensi responsiveness diperoleh nilai r hitung antara 0,698 hingga 0,766 yang menunjukkan bahwa item pernyataan mampu mengukur ketanggapan layanan secara akurat.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel kinerja telah memenuhi syarat validitas sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

4.3.2 Uji Validitas Harapan

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 responden, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1918. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan distribusi r tabel Product Moment dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, yaitu $105 - 2 = 103$ pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, setiap item pernyataan yang memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,1918 dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.7 Validitas Harapan

Variabel	Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Kesimpulan
Reliability	RL1	0.738	0.1918	Valid
	RL2	0.741	0.1918	Valid
	RL3	0.741	0.1918	Valid
	RL4	0.765	0.1918	Valid
Assurance	AS1	0.748	0.1918	Valid
	AS2	0.743	0.1918	Valid
	AS3	0.649	0.1918	Valid
	AS4	0.713	0.1918	Valid
Tangibles	TL1	0.710	0.1918	Valid
	TL2	0.721	0.1918	Valid
	TL3	0.712	0.1918	Valid
	TL4	0.779	0.1918	Valid
Empathy	EY1	0.742	0.1918	Valid
	EY2	0.645	0.1918	Valid

Responsiveness	EY3	0.777	0.1918	Valid
	EY4	0.762	0.1918	Valid
	RS1	0.765	0.1918	Valid
	RS2	0.790	0.1918	Valid
	RS3	0.641	0.1918	Valid
	RS4	0.712	0.1918	Valid

Berdasarkan pada tabel 4.7 hasil uji validitas pada variabel harapan menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,1918. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel harapan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Pada dimensi reliability, nilai r hitung berada pada rentang 0,738 hingga 0,765. Pada dimensi assurance, nilai r hitung berada pada rentang 0,649 hingga 0,748. Selanjutnya, pada dimensi tangibles diperoleh nilai r hitung antara 0,710 hingga 0,779. Pada dimensi empathy, nilai r hitung berkisar antara 0,645 hingga 0,777. Sementara itu, pada dimensi responsiveness diperoleh nilai r hitung antara 0,641 hingga 0,790. Seluruh nilai r hitung pada masing-masing dimensi diketahui lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,1918, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel harapan telah memenuhi syarat validitas sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

4.3.3 Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Kinerja

Uji reliabilitas Hal ini dilakukan untuk menilai seberapa konsisten instrumen tersebut mengukur variabel-variabel yang diteliti. Jika suatu instrumen menghasilkan temuan yang konsisten dalam berbagai situasi dan pada periode yang berbeda-beda, maka instrumen tersebut dianggap dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, instrumen penelitian tersebut dianggap dapat diandalkan berdasarkan kriteria ini. Nilai *Cronbach's Alpha* diperoleh dari hasil perhitungan korelasi antar seluruh item pernyataan dalam satu variabel. Tingkat konsistensi antar butir dalam instrumen penelitian meningkat seiring dengan nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas pada variabel kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:



Tabel 4.8 Reliabilitas Kinerja

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.943	20

Berdasarkan Tabel 4.8, uji reliabilitas variabel kinerja menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,943 dari 20 item. Angka ini dihitung dengan menggunakan SPSS untuk menganalisis jawaban responden terhadap setiap item dalam variabel kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih tinggi daripada tingkat reliabilitas minimum sebesar 0,60.

Karena nilainya berada di antara 0,80 dan 1,00, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,943 diklasifikasikan sebagai keandalan yang sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam mengukur pendapat mengenai kinerja layanan aplikasi inDrive, setiap item dalam dimensi *reability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* menunjukkan konsistensi yang luar biasa. Dengan kata lain, setiap item pernyataan saling mendukung dalam mengukur variabel yang sama, sehingga menjamin bahwa alat penelitian ini dapat diandalkan dan menghasilkan data yang konsisten.

b. Uji Reliabilitas Harapan

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai seberapa konsisten alat penelitian tersebut mengukur variabel-variabel yang diteliti. Jika suatu instrumen menghasilkan temuan yang konsisten dalam berbagai situasi dan pada periode yang berbeda-beda, maka instrumen tersebut dianggap dapat diandalkan. Metode Cronbach's Alpha digunakan untuk penilaian reliabilitas dalam penelitian ini dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Dalam pengujian reliabilitas, instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan jika nilai *Cronbach's Alpha*-nya lebih besar dari 0,60. Perhitungan korelasi antara semua butir pernyataan dalam satu variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha*. Tingkat konsistensi antara butir-butir dalam instrumen penelitian meningkat seiring dengan meningkatnya nilai Cronbach's Alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel harapan ditampilkan pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Reliabilitas Harapan

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.960	20

Berdasarkan Tabel 4.9, uji reliabilitas variabel kinerja menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,943 untuk total 20 item. Angka ini dihitung dengan menggunakan SPSS untuk menganalisis jawaban responden terhadap setiap item dalam variabel kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih tinggi daripada tingkat reliabilitas minimum sebesar 0,60.

Karena nilainya berada di antara 0,80 dan 1,00, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,943 diklasifikasikan sebagai keandalan yang sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam mengukur pendapat mengenai kinerja layanan aplikasi inDrive, setiap item dalam dimensi *reability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* menunjukkan konsistensi yang luar biasa. Dengan kata lain, setiap item pernyataan saling mendukung dalam mengukur variabel yang sama, sehingga menjamin bahwa alat penelitian ini dapat diandalkan dan menghasilkan data yang konsisten.

4.3.4 Analisis SERVQUAL (GAP)

Analisis SERVQUAL dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja layanan yang dirasakan pengguna dengan harapan pengguna terhadap layanan aplikasi InDrive. Perhitungan dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai kinerja dan harapan pada setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan menghitung nilai gap.

Nilai rata-rata kinerja dan harapan diperoleh dari hasil jawaban responden pada kuesioner menggunakan skala Likert. Rata-rata ditentukan dengan menjumlahkan semua skor responden untuk setiap atribut, kemudian membagi jumlah tersebut dengan jumlah total responden. dengan rumus berikut

$$X = \left(\frac{\sum Xi}{n} \right) \quad Y = \left(\frac{\sum Yi}{n} \right)$$

Sebagai contoh, pada atribut RL1 diperoleh total skor kinerja sebesar 337 dan total skor harapan sebesar 348 dari 105 responden. Maka:

$$X = \left(\frac{337}{105} \right) \quad Y = \left(\frac{348}{105} \right)$$

Sehingga diperoleh nilai rata-rata kinerja sebesar 3,21 dan rata-rata harapan sebesar 3,31. Setelah diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan, selanjutnya dilakukan perhitungan nilai gap menggunakan rumus:

$$Gap_i = P_i - E_i$$



Sebagai contoh pada atribut RL1

$$3,21 - 3,31 = -0,10$$

Nilai gap sebesar -0,10 menunjukkan bahwa kinerja layanan pada Perhitungan yang sama dilakukan pada seluruh atribut penelitian sehingga diperoleh nilai gap seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.10.

4. 10 Gap Per Atribut di sini

Variabel	Atribut	Kinerja	Harapan	GAP
Reliability	RL1	3,21	3,31	-0,10
	RL2	3,25	3,38	-0,13
	RL3	3,43	3,53	-0,10
	RL4	3,26	3,39	-0,13
Assurance	AS1	3,27	3,21	0,06
	AS2	3,27	3,36	-0,10
	AS3	3,22	3,39	-0,17
	AS4	3,31	3,35	-0,04
Tangibles	TL1	3,35	3,47	-0,11
	TL2	3,11	3,25	-0,13
	TL3	3,53	3,55	-0,02
	TL4	3,5	3,44	0,07
Empathy	EY1	3,3	3,32	-0,03
	EY2	3,09	3,26	-0,17
	EY3	3,23	3,26	-0,03
	EY4	3,48	3,43	0,05
Responsiveness	RS1	3,32	3,3	0,02
	RS2	3,53	3,35	0,18
	RS3	3,34	3,39	-0,05
	RS4	3,28	3,37	-0,10

Berdasarkan hasil perhitungan, sebagian besar atribut memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan aplikasi InDrive secara umum Harapan para pengguna masih belum sepenuhnya terpenuhi.

Pada dimensi Reliability, seluruh atribut memperoleh nilai gap negatif yaitu RL1 (-0,10), RL2 (-0,13), RL3 (-0,10), dan RL4 (-0,13). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan adanya kesenjangan antara layanan yang diterima dengan harapan mereka pada aspek keandalan layanan.

Pada dimensi Assurance, sebagian besar atribut memiliki nilai gap negatif. Namun atribut AS1 memiliki nilai gap positif sebesar 0,06 yang

menunjukkan bahwa kinerja layanan pada atribut tersebut telah melebihi harapan pengguna.

Pada dimensi Tangibles, sebagian besar atribut memiliki nilai gap negatif, namun atribut TL4 memperoleh nilai gap positif sebesar 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan pada atribut tersebut telah melebihi harapan pengguna.

Pada dimensi Empathy, atribut EY4 memperoleh nilai gap positif sebesar 0,05, sedangkan atribut lainnya masih menunjukkan nilai gap negatif. Nilai gap terendah pada dimensi ini terdapat pada atribut EY2 sebesar -0,17.

Pada dimensi Responsiveness, atribut RS1 dan RS2 memiliki nilai gap positif masing-masing sebesar 0,02 dan 0,18. Sementara itu, atribut RS3 dan RS4 masih memiliki nilai gap negatif.

Untuk mengetahui tingkat kesenjangan pada masing-masing dimensi SERVQUAL, dilakukan perhitungan rata-rata nilai kinerja, harapan, dan gap pada setiap dimensi. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.11.

4.11 Perhitungan Gap Dimensi Kuesioner

no	dimensi pertanyaan	selisih GAP		
		Kinerj a	Harapa n	GA P
1	Reliability	3,29	3,40	-0,12
2	Assurance	3,27	3,33	-0,06
3	Tangibles	3,38	3,43	-0,05
4	Empathy	3,27	3,32	-0,05
5	Responsivene ss	3,37	3,35	0,01

Berdasarkan Tabel 4.11, dimensi Reliability memiliki nilai gap terbesar yaitu sebesar -0,12. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan masih belum mampu memenuhi harapan pengguna dan menjadi dimensi yang paling memerlukan perhatian untuk diperbaiki.

4.3.5 Analisis Tingkat Kesesuaian

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan yang ditawarkan telah memenuhi harapan pelanggan, dilakukan analisis kesesuaian. Untuk setiap atribut layanan, skor kinerja rata-rata dan skor harapan rata-rata dibandingkan untuk menentukan tingkat kesesuaian. Kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pengguna meningkat seiring dengan meningkatnya tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TKi = \left(\frac{xi}{yi} \right) \times 100\%$$

Sebagai contoh, pada atribut RL1 diperoleh Nilai rata-rata yang diharapkan adalah 3,31, sedangkan nilai



rata-rata kinerja adalah 3,21. Oleh karena itu, tingkat kesesuaian atribut RL1 dihitung sebagai berikut:

$$\left(\frac{3,21}{3,31}\right) \times 100\% = 96,98\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan pada atribut RL1 yaitu 96,98% hampir memenuhi dari harapan pengguna. Perhitungan yang sama dilakukan pada seluruh atribut penelitian sehingga diperoleh nilai tingkat kesesuaian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.12.

4.12 Tingkat Kesesuaian

Variabel	Atribut	Kinerja	Harapan	Tingkat kesesuaian setiap atribut
Reliability	RL1	3,21	3,31	96,98%
	RL2	3,25	3,38	96,15%
	RL3	3,43	3,53	97,17%
	RL4	3,26	3,39	96,17%
Assurance	AS1	3,27	3,21	101,87%
	AS2	3,27	3,36	97,32%
	AS3	3,22	3,39	94,99%
	AS4	3,31	3,35	98,81%
Variabel	Atribut	Kinerja	Harapan	Tingkat kesesuaian setiap atribut
Tangibles	TL1	3,35	3,47	96,54%
	TL2	3,11	3,25	95,69%
	TL3	3,53	3,55	99,49%
	TL4	3,5	3,44	101,74%
Empathy	EY1	3,3	3,32	99,40%
	EY2	3,09	3,26	94,79%
	EY3	3,23	3,26	99,08%
	EY4	3,48	3,43	101,46%
Responsiveness	RS1	3,32	3,3	100,61%
	RS2	3,53	3,35	105,37%
	RS3	3,34	3,39	98,53%
	RS4	3,28	3,37	97,33%
Rata-rata tingkat kesesuaian				98,47%

Untuk mengetahui tingkat kesesuaian layanan secara keseluruhan, dilakukan perhitungan rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut menggunakan rumus:

$$\text{Rata - rata Tingkat Kesesuaian} = \frac{\sum TKi}{n}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh:

$$\frac{\text{di jumlahkan semua tingkat kesesuaian setiap atribut}}{20} = 98,47$$

Berdasarkan hasil perhitungan, tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 98,47%, yang berarti bahwa secara keseluruhan, kinerja aplikasi InDrive

hampir memenuhi harapan pengguna, karena telah memenuhi 98,47% dari harapan tersebut. Namun, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil studi SERVQUAL, persentase ini masih di bawah 100%, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara penyampaian layanan dan harapan pengguna. Berdasarkan Tabel 4.12, diperoleh nilai tingkat kesesuaian yang bervariasi pada setiap atribut layanan. Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah TL4 sebesar 101,74%, diikuti oleh AS1 sebesar 101,87%, EY4 sebesar 101,46%, dan RS1 sebesar 100,61%. Nilai tingkat kesesuaian di atas 100% menunjukkan bahwa kinerja layanan pada atribut tersebut telah melebihi harapan pengguna agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Sementara itu, atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah TL3 sebesar 91,55%, diikuti oleh EY2 sebesar 94,79% dan AS3 sebesar 94,99%. Nilai tingkat kesesuaian yang masih berada di bawah 100% menunjukkan bahwa kinerja layanan pada atribut-atribut tersebut belum mampu memenuhi harapan pengguna secara optimal sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 98,47% menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi InDrive sudah cukup baik karena hampir memenuhi seluruh harapan pengguna. Namun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang memiliki tingkat kesesuaian di bawah 100%, yang mengindikasikan adanya aspek layanan yang perlu dikembangkan agar dapat memenuhi harapan pengguna dengan lebih baik.

Meskipun analisis tingkat kesesuaian dapat menunjukkan sejauh mana kinerja layanan telah memenuhi harapan pengguna, hasil tersebut belum dapat menunjukkan atribut mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Oleh karena itu, diperlukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan setiap atribut ke dalam diagram Kartesius guna menentukan kualitas mana yang memiliki prioritas rendah, mana yang sebaiknya dipertahankan, dan mana yang perlu ditingkatkan.

4.3.6 Penentuan Titik Potong Diagram Kartesius (Importance performance analysis)

Sebelum membuat diagram kartesius, terlebih dahulu dihitung nilai rata-rata kinerja dan rata-rata harapan seluruh atribut sebagai titik potong sumbu X dan sumbu Y.

$$\bar{X} = \left(\frac{\sum Xi}{n}\right) \quad \bar{Y} = \left(\frac{\sum Yi}{n}\right)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = rata-rata kinerja keseluruhan

$\bar{Y}$ = rata-rata harapan keseluruhan

n = jumlah atribut penelitian



Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 20 atribut penelitian diperoleh:

Rata-rata kinerja ($\bar{X}$) = 3,31

Rata-rata harapan ($\bar{Y}$) = 3,37

Nilai tersebut digunakan sebagai titik potong pada diagram kartesius IPA.

4.3.7 Diagram Kartesius IPA (Importance performance analysis)

Berdasarkan nilai rata-rata kinerja dan harapan, seluruh atribut dipetakan ke dalam diagram kartesius IPA yang terdiri dari empat kuadran, yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan).

Dalam penelitian ini, nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) diperoleh sebesar 3,31, sedangkan nilai rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 3,37. Nilai rata-rata tersebut digunakan sebagai titik potong pada diagram kartesius yang membagi diagram menjadi empat kuadran. Sumbu horizontal (X) menunjukkan tingkat kinerja layanan aplikasi inDrive, sedangkan sumbu vertikal (Y) menunjukkan tingkat harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Setiap atribut layanan kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius yang disusun berdasarkan kinerja rata-rata dan nilai-nilai yang diproyeksikan, yang diperoleh dari analisis data. Pemetaan ini mengidentifikasi aspek-aspek yang paling membutuhkan perbaikan, aspek-aspek yang harus dipertahankan, aspek-aspek dengan prioritas rendah, serta aspek-aspek yang kinerjanya melampaui ekspektasi pengguna berdasarkan tingkat kepentingannya.

Berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius, atribut-atribut kualitas layanan aplikasi inDrive terbagi ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Hasil pemetaan tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan aplikasi inDrive.

4.3.8 Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius, atribut-atribut kualitas layanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y), dengan titik potong pada nilai rata-rata kinerja sebesar 3,32 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,37.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan area yang menunjukkan atribut dengan tingkat harapan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah rata-rata. Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting oleh pengguna, tetapi pelaksanaannya belum mampu memenuhi harapan secara optimal dan

seharusnya menjadi prioritas utama dalam berbagai inisiatif untuk meningkatkan layanan. Menurut temuan pemetaan tersebut, karakteristik yang ditemukan di Kuadran I adalah:

1. RL2, yaitu pelayanan yang diberikan selalu akurat dan tepat sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan ketidakakuratan layanan, seperti informasi maupun proses pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. RL4, yaitu memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan dari sisi sistem maupun driver. Atribut ini menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kendala dalam penggunaan sistem atau pelayanan dari pengemudi sehingga kemudahan layanan belum dirasakan secara optimal.
3. AS3, yaitu driver mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai aplikasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan pengemudi dalam memberikan informasi atau membantu pengguna terkait penggunaan aplikasi masih belum memenuhi harapan.
4. RS4, yaitu kesiapan dalam merespons permintaan pelanggan. Pengguna menganggap kecepatan respons merupakan komponen yang sangat penting, namun kecepatan layanannya masih belum memadai.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan atribut yang memiliki tingkat harapan dan tingkat kinerja yang sama-sama tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini merupakan keunggulan layanan yang telah mampu memenuhi harapan pengguna sehingga kualitasnya perlu dipertahankan. Atribut yang berada dalam Kuadran II adalah:

1. RL3, yaitu memberikan informasi dan harga yang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna telah merasa informasi dan harga yang diberikan cukup akurat.
2. TL1, yaitu aplikasi mudah dimengerti dan dipahami. Antarmuka aplikasi dinilai cukup mudah digunakan oleh pengguna.
3. TL3, yaitu aplikasi dapat dengan mudah diunduh dan diinstal. Pengguna merasa proses instalasi aplikasi berjalan dengan baik.



4. TL4, yaitu ikon gambar sesuai dengan fiturnya masing-masing. Tampilan ikon dinilai jelas sehingga memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
5. EY4, yaitu memperoleh informasi pelayanan aplikasi dengan mudah. Informasi mengenai layanan sudah cukup mudah diakses oleh pengguna.
6. RS3, yaitu mudah menemukan tools atau menu yang digunakan. Struktur menu aplikasi dinilai mudah dipahami sehingga membantu pengguna ketika menggunakan aplikasi.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan area yang menunjukkan atribut dengan tingkat harapan dan tingkat kinerja yang sama-sama berada di bawah rata-rata. Atribut pada pengguna menganggap kuadran ini relatif tidak penting, sehingga memperbaikinya bukanlah prioritas utama. Karakteristik yang ditemukan di Kuadran III, berdasarkan hasil pemetaan, adalah:

1. RL1, yaitu menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Atribut ini berada di Kuadran III, yang menunjukkan bahwa kinerjanya dan signifikansinya relatif rendah. Meskipun bukan prioritas utama, inDrive tetap perlu menjaga konsistensi ketepatan waktu pelayanan agar kepuasan pengguna tetap terjaga.
 2. AS1, yaitu driver bersikap sopan dan ramah. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa atribut ini belum menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Namun, sikap sopan dan ramah tetap perlu dipertahankan untuk menciptakan pengalaman layanan yang baik.
 3. AS2, yaitu membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan pemesanan. Kinerja dan pentingnya sifat ini relatif rendah. Meskipun demikian, inDrive tetap perlu menjaga keamanan proses pemesanan agar kepercayaan pengguna tetap terpelihara.
 4. AS4, yaitu driver dapat menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan. Atribut ini belum menjadi prioritas utama menurut pengguna dibandingkan atribut lainnya. Namun, perusahaan tetap perlu menjaga profesionalisme driver untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan.
5. EY1, yaitu mengutamakan kepentingan pelanggan. Hasil IPA menunjukkan bahwa atribut ini berada pada Kuadran III sehingga belum menjadi perhatian utama pengguna. Meskipun demikian, orientasi terhadap kebutuhan pelanggan tetap perlu dipertahankan sebagai bagian dari kualitas layanan.
 6. EY2, yaitu memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Namun, perusahaan tetap perlu memberikan perhatian yang memadai kepada pengguna ketika menghadapi kendala atau membutuhkan bantuan.
 7. EY3, yaitu layanan tersedia 24 jam sehingga memberikan rasa nyaman. Atribut ini belum menjadi faktor yang paling diprioritaskan oleh pengguna. Meski demikian, ketersediaan layanan selama 24 jam tetap perlu dipertahankan untuk memenuhi kebutuhan pengguna kapan pun diperlukan.
 8. TL2, yaitu driver terlihat rapi dan teratur. Karakteristik ini terletak di Kuadran III, yang menunjukkan bahwa pengguna tidak menganggapnya sebagai prioritas utama dibandingkan atribut lain. Namun, inDrive tetap perlu menjaga standar kerapian dan kebersihan driver untuk menciptakan kesan profesional.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan atribut dengan tingkat kinerja yang tinggi, namun tingkat harapan pengguna terhadap atribut tersebut relatif lebih rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan perhatian dan kinerja yang cukup baik pada atribut yang sebenarnya tidak menjadi prioritas utama bagi pengguna. Atribut yang termasuk dalam Kuadran IV adalah:

1. RS1, yaitu mampu menginformasikan kepastian waktu saat transaksi. Atribut ini berada pada Kuadran IV, yang menunjukkan bahwa kinerjanya sudah sangat baik, sementara tingkat kepentingannya relatif lebih rendah



dibandingkan atribut lainnya. Oleh karena itu, kualitas layanan pada atribut ini cukup dipertahankan tanpa memerlukan peningkatan yang signifikan.

2. RS2, yaitu menyediakan petunjuk yang jelas dalam proses pemesanan. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa atribut ini memiliki kinerja yang tinggi dan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna. Dengan demikian, inDrive cukup mempertahankan kualitas layanan pada atribut ini dan dapat mengalokasikan sumber daya untuk memperbaiki atribut yang lebih diprioritaskan, khususnya yang berada pada Kuadran I.

Secara keseluruhan, hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa RL2, RL4, AS3, dan RS4 adalah karakteristik di Kuadran I yang paling perlu diperhatikan untuk ditingkatkan. Karena kualitas-kualitas di Kuadran II telah secara efektif memenuhi harapan pengguna, kualitas-kualitas tersebut sebaiknya dipertahankan untuk saat ini. Meskipun kualitas-kualitas di Kuadran IV menunjukkan kinerja yang baik dan tidak memerlukan banyak perbaikan, kualitas-kualitas di Kuadran III dapat ditingkatkan secara bertahap berdasarkan prioritas. Hasil pemetaan ini dapat digunakan sebagai landasan bagi inDrive untuk menciptakan pendekatan peningkatan kualitas layanan yang lebih berpusat pada pengguna dan lebih berhasil.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian keseluruhan

Dimensi Reliability memiliki nilai gap terbesar yaitu sebesar -0,12, yang menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan masih menjadi dimensi yang paling perlu diperhatikan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengguna masih merasakan adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diterima dan yang diharapkan, terutama terkait kemampuan aplikasi dalam menyediakan layanan yang andal, akurat, dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Menurut Parasuraman et al. (1988), reliability merupakan dimensi terpenting dalam mengevaluasi kualitas layanan. karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat dan dapat dipercaya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Idpal et al. (2024) yang menemukan bahwa dimensi reliability pada aplikasi inDrive masih memiliki nilai gap negatif sehingga memerlukan peningkatan pada aspek keandalan sistem dan layanan.

Selanjutnya, dimensi Assurance memperoleh nilai gap sebesar -0,06, sedangkan dimensi Tangibles dan Empathy masing-masing memperoleh nilai gap sebesar -0,05. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa aspek jaminan layanan, bukti fisik layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dalam teori SERVQUAL, assurance berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan, tangibles berkaitan dengan tampilan fisik dan fasilitas yang mendukung layanan, sedangkan empathy menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Hasil tersebut juga mendukung pendapat Masili et al. (2022) yang menyatakan bahwa kelima dimensi SERVQUAL merupakan indikator utama dalam mengukur kualitas layanan sehingga setiap dimensi memiliki kontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Berbeda dengan dimensi lainnya, dimensi Responsiveness menghasilkan nilai gap positif sebesar 0,01. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat layanan di aspek daya tanggap telah mampu memenuhi, bahkan sedikit melampaui, harapan para pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa perusahaan telah cukup responsif dalam memberikan pelayanan dan membantu menyelesaikan kebutuhan maupun permasalahan yang dihadapi pengguna. Menurut Parasuraman et al. (1988), responsiveness mencerminkan kesediaan perusahaan dalam memberikan layanan yang cepat dan penuh perhatian kepada pengguna. Temuan-temuan ini berbeda dengan temuan dalam penelitian Idpal et al. (2024) yang menemukan bahwa dimensi responsiveness masih memiliki gap negatif, sehingga menunjukkan bahwa kualitas daya tanggap layanan dapat berbeda sesuai karakteristik wilayah penelitian maupun pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, kinerja layanan aplikasi inDrive telah memenuhi 98,47% dari harapan pengguna, berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan yang menunjukkan nilai sebesar 98,47%. Mengingat angka tersebut mendekati nilai ideal 100%, peringkat ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan dinilai baik. Meskipun demikian, masih terdapat selisih sebesar 1,53%, yang mengindikasikan bahwa harapan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, perusahaan tetap perlu melakukan perbaikan pada atribut-atribut layanan yang masih memiliki tingkat kesesuaian rendah agar kualitas layanan dapat semakin meningkat. Hasil ini sejalan dengan pendapat Gloriano & Nugraha (2022) yang menyatakan bahwa metode SERVQUAL mampu menunjukkan tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan.

RL2, RL4, AS3, dan RS4 termasuk di antara aspek-aspek yang tergolong dalam Kuadran I (Prioritas Utama) berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA). Aspek-aspek ini harus menjadi fokus utama upaya perbaikan karena memiliki ekspektasi yang tinggi namun kinerjanya masih di bawah rata-rata. layanan. Menurut Martilla & James (1977), atribut yang berada pada Kuadran I merupakan atribut yang paling penting untuk segera diperbaiki karena memiliki pengaruh besar terhadap tingkat



kepuasan pelanggan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Gunawan & Rubiyanti (2024) serta Noviyanti & Dwi Indriyanti (2023) yang menunjukkan bahwa atribut di kuadran I adalah yang paling penting, dalam peningkatan kualitas layanan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja masih rendah.

Atribut yang berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) terdiri dari RL3, TL1, TL3, TL4, dan EY4. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kinerja dan ekspektasi yang sama-sama tinggi, yang menunjukkan bahwa layanan yang terkait dengan atribut-atribut tersebut telah berhasil memenuhi ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, untuk memastikan tingkat kepuasan konsumen tetap tinggi, perusahaan harus menjaga kualitas layanan terkait kriteria-kriteria tersebut. Temuan ini sejalan dengan konsep IPA yang dijelaskan oleh Kusuma et al. (2022), bahwa atribut pada Kuadran II merupakan atribut yang perlu dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi.

Selanjutnya, atribut yang berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah) meliputi RL1, AS1, AS2, EY1, EY2, EY3, dan TL2. Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang relatif rendah sehingga belum menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Meskipun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan pemantauan agar kualitas layanan pada atribut tersebut tidak mengalami penurunan. Hal ini sejalan dengan penjelasan Kusuma et al. (2022) bahwa atribut pada Kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah sehingga bukan menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan.

Sementara itu, atribut yang berada pada Kuadran IV (Berlebihan) terdiri dari AS4, RS1, RS2, dan RS3. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kinerja yang tinggi, namun tingkat harapannya relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan perhatian yang cukup besar pada atribut tersebut. Oleh karena itu, perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap alokasi sumber daya yang digunakan agar lebih efektif dan efisien tanpa mengurangi kualitas layanan yang telah diberikan (Martilla & James, 1977). Kondisi tersebut juga sesuai dengan pendapat Kusuma et al. (2022) yang menjelaskan bahwa atribut pada Kuadran IV menunjukkan adanya kemungkinan alokasi sumber daya yang berlebihan pada atribut yang tingkat kepentingannya relatif lebih rendah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi inDrive sudah berada pada kategori yang cukup baik dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,47%. Namun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan, khususnya yang berkaitan dengan dimensi Reliability, karena dimensi tersebut memiliki nilai gap terbesar dibandingkan dimensi lainnya. Perbaikan pada atribut-atribut prioritas diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi inDrive secara keseluruhan. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gloriano & Nugraha (2022), Arma et al. (2024), serta Noviyanti & Dwi Indriyanti (2023), yang menunjukkan bagaimana pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) dapat saling

melengkapi dengan baik untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan serta menunjukkan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) terhadap kualitas layanan aplikasi inDrive di Kota Surabaya, kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi inDrive secara keseluruhan belum memenuhi harapan pelanggan. Temuan analisis SERVQUAL, yang menunjukkan bahwa sebagian besar ukuran kualitas layanan memiliki nilai kesenjangan negatif, mendukung hal ini: *Assurance* berada pada -0,06, aspek *Tangibles* pada -0,05, *Empathy* pada -0,05, dan *Reliability* pada -0,12. Nilai kesenjangan negatif ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang dirasakan pengguna masih belum memenuhi harapan ideal mereka.

Sementara itu, dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai gap positif sebesar 0,01. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap layanan telah mampu memenuhi bahkan sedikit melebihi harapan pengguna. Dengan demikian, dimensi *Responsiveness* menjadi dimensi dengan kinerja terbaik dibandingkan dimensi lainnya. Sebaliknya, dimensi *Reliability* menjadi dimensi dengan kesenjangan terbesar, yang menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan masih memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut agar dapat memenuhi harapan pengguna secara optimal.

Analisis tingkat kepuasan menunjukkan nilai sebesar 98,47%. Berdasarkan angka ini, kinerja keseluruhan aplikasi inDrive telah memenuhi 98,47% dari harapan pengguna. Selisih sebesar 1,53% menunjukkan bahwa harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi, meskipun angka ini tergolong tinggi dan mendekati ideal. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di bidang-bidang tertentu masih diperlukan.

Kriteria batas untuk diagram Kartesius diperoleh dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), yang menunjukkan skor kinerja rata-rata sebesar 3,32 dan skor ekspektasi rata-rata sebesar 3,37. Berdasarkan hasil pemetaan, terdapat empat kuadran untuk kualitas layanan. Atribut RL2, RL4, AS3, dan RS4 di Kuadran I (Prioritas Utama) harus menjadi fokus utama untuk perbaikan karena memiliki ekspektasi yang tinggi namun tingkat kinerja yang rendah. Kualitas RL3, TL1, TL3, TL4, EY4, dan RS3 di Kuadran II (Pertahankan Kinerja) menunjukkan bahwa kinerja layanan telah memenuhi harapan pengguna dan harus dipertahankan seperti itu. Selain itu, Kuadran III (Prioritas Rendah) memiliki atribut RL1, AS1, AS2, EY1, EY2, EY3, dan TL2, sedangkan Kuadran IV (Berlebihan) berisi atribut AS4, RS1, dan RS2.

Karena tingkat keselarasan yang tinggi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi inDrive sudah cukup kuat; namun, sejumlah atribut layanan masih memerlukan pengembangan. Atribut-atribut di Kuadran I harus menjadi fokus utama perbaikan.

khususnya yang berkaitan dengan dimensi *Reliability* dan *Assurance*, agar kualitas layanan dapat semakin



meningkat dan harapan pengguna dapat terpenuhi secara lebih optimal.

REFERENCES

- A. Parasuraman, Vararie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Badan Pusat Statistik. (2025). Kota Surabaya Dalam Angka. 37.
- Budi, W. (2025, October). Surabaya Jadi Fokus Ekspansi inDrive, Pengguna Tumbuh Dua Digit Tiap Tahun. *Pikiran Rakyat Jatim*. <https://jatim.pikiran-rakyat.com/jawa-timur/pr-3749755373/surabaya-jadi-fokus-ekspansi-indrive-pengguna-tumbuh-dua-digit-tiap-tahun>
- Darjanto, M. S. (2024). PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KELEBIHAN DAN KELEMAHAN INDRIVER DALAM KONTEKS PERSAINGAN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA SURABAYA.
- Databoks. (2025). Seberapa Sering Warga RI Pakai Transportasi Online? Ini Surveinya! Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/68e723fe8f56b/seberapa-sering-warga-ri-pakai-transportasi-online-ini-surveinya>
- DataIndonesia.id. (2024, August 29). Daftar Aplikasi Transportasi Online yang Paling banyak Diunduh di Indonesia. DataIndonesia.Id. https://www.instagram.com/p/C_QOiaJu_fy/
- Ghozali, I. (2018). Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Gunawan, H., & Rubiyanti, N. (2024). Analisa Service Quality PT.KAI Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Stasiun Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(2).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). MULTIVARIATE DATA ANALYSIS EIGHTH EDITION. www.cengage.com/highered
- Harminto, Wahyu Inggar Fipiana, & Vivi Lusia. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102.
- Idpal, I., Meiriza, A., Oktadini, N. R., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna InDrive di Kota Palembang. *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 8(1), 57–64. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol8No1.pp57-64>
- Justin Chandra, Andy Angkasa, William Tanjaya, Louis Valentino Chairus, & Johnson Lowie. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengguna Online Transportasi In Drive. *Dinamika Publik: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Bisnis*, 2(1), 173–182. <https://doi.org/10.59061/dinamikapublik.v2i1.621>
- Kelik Kusuma, Masrul Indriyana, & Jono. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63–69.
- Kim, K., & Oh, H. (2025). When excessive service turns bad: Service alignment for transaction-specific needs. *Journal of Consumer Behaviour*, 24(1), 109–125. <https://doi.org/10.1002/cb.2403>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Muhammad Arma N.H., Eko Setiawan, Nur Rachman Dzakiyullah, & Yanuar Wicaksono. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 5(2), 152–162. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v5i2.9036>
- Nasution, E. M., & Aramita, F. (2024). Pengaruh Lokasi dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di toko Sehat Jaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 5(1), 62–71. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v5i1.4331>
- Ramasamy, G., Ramasamy, G. D., & Ramasamy, P. (2024). Conceptual Review of Consumer Satisfaction Theories with Expectation-Confirmation and Disconfirmation Paradigm for Business Sustainable Growth and Decision Making. *F1000Research*, 13, 1399. <https://doi.org/10.12688/f1000research.158612.1>
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Shopiatul Hajar, A., Abdul, D., & Mubarak, A. (2024). Effect of Service Features, Price, and Service Quality on Online Customer Satisfaction (Study on InDrive Application Service Users in Bandung). *Journal of Business and Management Inaba*, 3(1), 26–38.
- Spreng, R. A., Mackenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. In *Source: Journal of Marketing* (Vol. 60, Number 3).
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (19th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D., & Sutopo. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. In *Source: Journal of Marketing Research* (Vol. 25, Number 2).



- Uma Sekaran, & Roger Bougie. (2016). Research Methods for Business. www.wileypluslearningspace.com
- Utami, C. P., & Avianti, W. (2024). Service Quality and Price Perception Increase InDrive Customer Satisfaction. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 3(3), 391–398.
- Veronika Masili, Bode Lumanauw, & Maria V. J. Tielung. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA*, 10(4).
- Wikipedia. (2025). InDrive. InDrive, Inc. <https://id.wikipedia.org/wiki/InDrive>
- Yuliana Bima Suci. (2024, April 7). Kesulitan Mendapatkan Driver Ojek Online Meningkat saat Mendekati Lebaran. *Suara Merdeka Surabaya*. <https://surabaya.suaramerdeka.com/nasional/106112379536/kesulitan-mendapatkan-driver-ojek-online-meningkat-saat-mendekati-lebaran?>