

ABSTRAK

Semakin berkembang pesatnya layanan transportasi berbasis aplikasi digital seperti Gojek telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Namun, layanan yang diberikan oleh gojek belum maksimal sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna layanan Gojek, khususnya pada fitur Go Ride. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Go Ride, mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan, serta memberikan usulan perbaikan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan, Kano Model untuk mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan persepsi konsumen, serta *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merancang strategi teknis peningkatan layanan. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden pengguna layanan Go Ride di Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut layanan yang masih berada di bawah ekspektasi konsumen dan perlu mendapat perhatian untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Gojek dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan loyalitas konsumen pada gojek.

Kata kunci: Gojek, Go Ride, Kepuasan Konsumen, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kano Model, *Quality Function Deployment* (QFD)

Abstract

The rapid growth of digital-based transportation services such as Gojek has significantly transformed the way people carry out their daily activities. However, the services provided by Gojek have not yet reached optimal performance, which has led to a decline in user satisfaction—particularly with the Go Ride feature. This study aims to measure customer satisfaction with the Go Ride service, identify which service aspects require improvement, and propose quality enhancement strategies to meet customer expectations. The methods used in this study are the Customer Satisfaction Index (CSI) to assess satisfaction levels, the Kano Model to classify service attributes based on customer perceptions, and Quality Function Deployment (QFD) to design technical strategies for service improvements. The research was conducted with 100 respondents who are users of the Go Ride service in Surabaya. The results show that several service attributes fall below customer expectations and require attention for service quality improvement. It is hoped that the findings of this study can serve as a valuable reference for Gojek in formulating strategies to enhance service quality and strengthen customer loyalty.

Keywords: *Gojek, Go Ride, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Kano Model, Quality Function Deployment (QFD)*