**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN *GOFOOD* DAN *GRABFOOD* MENGGUNAKAN METODE *CSI* (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

**PENULISAN ILMIAH**

Oleh

**BRAM KRISNA DANU**

**17411071**

****

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

**2020**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN *GOFOOD* DAN *GRABFOOD* MENGGUNAKAN METODE *CSI* (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

**PENULISAN ILMIAH**

**(Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengambil Tugas Akhir Sarjana S-1 Pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Bandar Lampung)**

Oleh

**Bram Krisna Danu**

**17411071**

****

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

**2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penulisan Ilmiah : **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN *GOFOOD* DAN *GRABFOOD* MENGGUNAKAN METODE *CSI* (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

Nama Mahasiswa : **Bram Krisna Danu**

No.Pokok Mahasiswa : 17411071

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Ilmu Komputer



Bandar Lampung, 20 Februari 2020

MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing Ketua Program Studi

Sistem Informasi

Erlangga, S.Kom, M.Kom. Taqwan Thamrin, S.T., M.Sc.

MENGESAHKAN

Tim Penguji Tanda Tangan

Ketua : ………………

Penguji Utama : ………………

Penguji 1 : ………………

Penguji 2 : ………………



MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Ahmad Cucus, S.Kom., M.Kom.

Tanggal Lulus Seminar :

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN *GOFOOD* DAN *GRABFOOD* MENGGUNAKAN METODE *CSI* (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

**Oleh:**

**Bram Krisna Danu**

**17411071**

Analisis merupakan sebuah pemecahan atau penyelesaian informasi atau materi menjadi sebuah komponen menjadi lebih kecil sehingga lebih mudah dimengerti dan dijelaskan. Dalam penelitian ini perbandingan antara kepuasaan pelanggan terhadap aplikasi Gojek dan juga Grab. Permasalah yang diambil adalah layanan pesan antar *logistic* yang disajikan dari aplikasi tersbut, dengan adanya sebuah analisi pelanggan terhadap layanan pesan antar makanan ini akan mengetahui sebuah perbandingan antara fitur yang ada pada aplikasi Gofood dan juga Grabfood. Penelitian ini menggunakan sebuah metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*), CSI merupakan sebuah metode untuk menentukan kepuasaan pelanggan dengan beberapa atribut. Kepuasan adalah penilaian terhadap suatu produk dengan membandingkan kenyataan dan harapan pada produk tersebut. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan Pelanggan memberikan dampak positif pada kelangsungan suatu organisasi dan dapat memberikan rekomendasi kepada calon pelanggan yang baru. Hasil dari penelitian ini adalah perbandingan perhitungan tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Gofood dan juga Grabfood berdasarkan metode *CSI*

*Kata Kunci :* ***CSI (Customer Satisfaction Index), Kepuasaan, Analisis***

# 

ABSTRACT

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN *GOFOOD* DAN *GRABFOOD* MENGGUNAKAN METODE *CSI* (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

**Oleh:**

**Bram Krisna Danu**

**17411071**

**Analysis is the completion or information or material that is a smaller component so that it is easily understood and understood. In this study comparing customer satisfaction with Gojek and Grab applications. The problem taken is the inter-logistics messaging service that is presented with the application, by presenting an analysis of customers to the food delivery service, this will find a convenience between the features that exist in the Go Food and Grabfood applications. This study uses the CSI (Customer Satisfaction Index) method, CSI is a method for determining customer satisfaction with various attributes. Satisfaction is more important than what is expected. Customer satisfaction relies on customer loyalty and loyalty. Customer satisfaction gives a positive impression on the battle organization and can provide responses to new prospective customers. The results of this study are the results of a comparison of customer satisfaction levels on the Go food application and also Grabfood based on the CSI method**

*Keywords:* ***CSI (Customer Satisfaction Index), Satisfaction, Analysis***

# 

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan izin dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Ilmiah ini dengan judul **“**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Gofood* dan *Grabfood* Menggunakan Metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*)” tepat pada waktunya.Penulian Ilmiah ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk dapat mengambil Tugas Akhir atau Skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Penulisan Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak sehingga Penulisan Ilmiah dapat diselesaikan dengan baik. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Sri Hayati Barusman, selaku Ketua Pembina Yayasan Administrasi Universitas Bandar Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Yusuf Sulfarano Barusman, MBA, selaku Rektor Universitas Bandar Lampung.
3. Bapak Dr. Andala Rama Putra Barusman, SE., MA.Ec., selaku Direktur Eksekutif Yayasan Universitas Bandar Lampung.
4. Bapak Ahmad Cucus, S.Kom., M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Bapak Taqwan, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Marzuki, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
7. Bapak Erlangga, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing dalam Penulisan Ilmiah ini yang telah membimbing, memberikan pengarahan dalam menyelesaikan penulisan ilmiah ini.
8. Seluruh dosen dan staff pengajar Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bandar Lampung.
9. Orang tua dan kakak-kakak tercinta di rumah yang selalu mendukung dan memberi semangat.
10. Teman-teman angkatan 2017 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bandar Lampung.
11. Teman-teman pengurus Badan Eksekutif Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bandar Lampung.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Penulisan Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa hasil Penulisan Ilmiah ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, baik dalam isi maupun sistematikanya. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga hasil Penulisan Ilmiah ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Bandar Lampung, Februari 2020

Penulis

# 

DAFTAR ISI

[LEMBAR PENGESAHAN ii](#_Toc33467055)

[MENGESAHKAN iii](#_Toc33467056)

[ABSTRAK i](#_Toc33467057)

[ABSTRACT i](#_Toc33467058)

[KATA PENGANTAR i](#_Toc33467059)

[DAFTAR ISI i](#_Toc33467060)

[DAFTAR GAMBAR ii](#_Toc33467061)

[DAFTAR TABEL iii](#_Toc33467062)

[I. PENDAHULUAN 4](#_Toc33467063)

[1.1. Latar Belakang 4](#_Toc33467064)

[1.2. Identifikasi Masalah 5](#_Toc33467065)

[1.3. Batasan Masalah 5](#_Toc33467066)

[1.4. Rumusan Masalah 6](#_Toc33467067)

[1.5. Kerangka Pemikiran 6](#_Toc33467068)

[1.6. Sistematika Penulisan 7](#_Toc33467069)

[II. LANDASAN TEORI 8](#_Toc33467070)

[2.1 Tinjauan Pustaka 8](#_Toc33467071)

[2.2 Tinjauan Studi 9](#_Toc33467072)

[2.2.1 Analisis 9](#_Toc33467073)

[2.2.2 Kepuasan Pelanggan 10](#_Toc33467074)

[2.2.3 Pelayanan 10](#_Toc33467075)

[2.2.4 Pelanggan 10](#_Toc33467076)

[2.2.5 Gofood 10](#_Toc33467077)

[2.2.6 Grabfood 11](#_Toc33467078)

[2.2.7 Customer Satisfaction Index (CSI) 11](#_Toc33467079)

[III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN 12](#_Toc33467080)

[3.1 Tujuan Penelitian 12](#_Toc33467081)

[3.2 Manfaat Penelitian 12](#_Toc33467082)

[IV. METODE PENELITIAN 13](#_Toc33467083)

[4.1 Jenis Penelitian 13](#_Toc33467084)

[4.1.1 //Jenis Metode Penelitian 13](#_Toc33467085)

[4.2 Metode Pengumpulan Data 14](#_Toc33467086)

[V. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN 16](#_Toc33467087)

[5.1 *Customer Satisfaction Index (CSI)* 16](#_Toc33467088)

[VI. RENCANA PENELITIAN BERIKUTNYA 17](#_Toc33467089)

[VII. KESIMPULAN DAN SARAN 18](#_Toc33467090)

[DAFTAR PUSTAKA 19](#_Toc33467091)

[LAMPIRAN 21](#_Toc33467092)

DAFTAR GAMBAR

[Gambar 1.1 Gambar Kerangka Pemikiran 5](#_Toc17371843)

DAFTAR TABEL

[Tabel 4. 1 Tabel Pertanyaan 11](#_Toc33804893)

[Tabel 5. 1 Kriteria Kategori kepuasan CSI………………………… ……13](#_Toc33804926)

[Tabel 5. 2 Skala linkert tingkat kepentingan 14](#_Toc33804927)

[Tabel 5. 3 Skala linkert tingkat kinerja 14](#_Toc33804928)

[Tabel 5. 4 Hasil Kuesioner Tingkat kepentingan Gofood 14](#_Toc33804929)

[Tabel 5. 5 Hasil Jawaban Kuesioner tingkat kinerja Gofood 16](#_Toc33804930)

[Tabel 5. 6 Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan Grabfood 17](#_Toc33804931)

[Tabel 5. 7 Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja Grabfood 18](#_Toc33804932)

[Tabel 5. 8 MIS Gofood 20](#_Toc33804933)

[Tabel 5. 9 MSS Gofood 20](#_Toc33804934)

[Tabel 5. 10 MIS Grabfood 20](#_Toc33804935)

[Tabel 5. 11 MSS Grabfood 21](#_Toc33804936)

[Tabel 5. 12 WF Gofood 21](#_Toc33804937)

[Tabel 5. 13 WF Grabfood 21](#_Toc33804938)

[Tabel 5. 14 WS Gofood 22](#_Toc33804939)

[Tabel 5. 15 WS Grabfood 22](#_Toc33804940)

[Tabel 5. 16 WT Gofood 23](#_Toc33804941)

[Tabel 5. 17 WT Grabfood 23](#_Toc33804942)

[Tabel 5. 18 tabel persentase kepuasan Gofood & Grabfood 24](file:///C:\Users\Bram%20Krisna%20Danu\Documents\pi%20bab%204.docx#_Toc33804943)

1. PENDAHULUAN
2. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat pesat dalam berbagai bidang kehidupan.dengan perkembangan ini semua kegiatan manusia menjadi lebih mudah. Salah satunya perkembangan dalam jasa pesan- antar makanan *online.* Globalisasi mendorong adanya perkembangan pola hidup yang serba cepat dimana manusia menginginkan segalanya untuk serba isntan untuk memenuhi kebutuhannya, terutama dengan bertambanhnya generasi Z dengan sifatnya yang menyukai pemecahan masalah yang lebih praktis dan enggan meluangkan waktu untuk melakukan proses panjang dalam mencermati suatu masalah yang diungkapkan oleh Santosa dalam bukunya *“Raising Children In Digital Era”*. (Santosa, 2015).

Dengan adanya Gofood dan Grabfood masyarakat kini terbiasa dilayanai, karateristik konsumen indonesa yaitu termasuk *lazy economy*, hal ini menjadi salah satu fakor pendorong terus tumbuhnya layanan *online food delivery* (Jeffrey Bahar, 2019).

Gofood adalah layanan pesan antar makanan yang disediakan oleh GoJek yang telah bekerjasama dengan lebih dari ratusan ribu merchant yang tersebar di seluruh Indonesia. Gofood dijalankan oleh ojek yang telah menjadi member jasa *driver.* Jumlah pengemudi GoJek yang sudah cukup banyak membuat order layanan Go-Food menjadi lebih cepat. Namun jumlah pengemudi yang membuat order layanan pesan antar makanan belum menjamin kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang sudah diberikan ke pada pelanggan. (Ariyanti, 2018). GrabFood adalah layanan pesan antar makanan yang dapat Anda akses dengan menggunakan aplikasi Grab. GrabFood ini dijalankan oleh driver yang telah berafiliasi dengan layanan Grab Bike. Banyaknya jumlah driver GrabBike membuat layanan GrabFood pun semakin cepat. (Pasha, Grab Food, 2018). Bisnis yang berbentuk jasa kualitas layanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, maka perlu adanya penelitian untung mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan. (SUSILO, 2019)

*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkantingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga. (Sanusi Mulyo Widodo, 2018)

Berkaitan dengan uraian di atas, maka penulis ingin melakukan analisis perbandingan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Gofood dan Grabfood menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Gofood dan Grabfood menggunakan metode *Customer Satisfaction Index(CSI)*.

1. Batasan Masalah

Untuk menghindari luasnya pembahasan dari permasalahan yang ada, maka penulis memberikan batasan masalah. Adapun ruang lingkup yang akan diteliti hanya mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Gofood dan Grabfood menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* *(CSI).* Kriteria yang digunakan dalam penilaian yaitu berdasarkan tingkat kepentingan pelayanan *(Importance)* dan tingkat kepentingan kepuasan kinerja *(Perfomance)*.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam uraian sebelumnya maka rumusan masalah yang didapat adalah “Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan Gofood dan Grabfood menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* *(CSI)*”

1. Kerangka Pemikiran

**Study Literature**

Membaca literature untuk mendapakan informasi mengenai bagaimana mengukur kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan

**Problem**

Perbandingan kepuasan terhadap layanan yang sudah diberikan oleh Gofood dan Grabfood.

**Oppertunity**

Gofood dan Grabfood sudah multinasional

Approach

*Customer Satisfaction Index* *(CSI)*

Implementasi

Menyebar kuesioner kepada pengguna

Gofood dan juga Grabfood

Result

Hasil analisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan Gofood dan Grabfood menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI).*

­

Gambar 1.1 Gambar Kerangka Pemikiran

1. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini, menjelaskan secara singkat tentang susunan yang terdapat dalam penulisan ini. Penulisan ini terdiri dari 7 (Tujuh) poin, berikut uraian masing-masing setiap poin :

1. **PENDAHULUAN**

Pada poin ini, menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kerangka pemikiran proposal penelitian ini serta sistematika penulisan.

1. **LANDASAN TEORI**

Pada poin ini menjelaskan tentang berbagai macam referensi yang menjadi dalam penulisan,disertakan teori-teori pengenalan yang mengangkat tentang pendekatan yang digunakan.

1. **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Merupakan poin yang menjelaskan pandangan mengenai berbagai macam tujuan dan manfaat dari penulisan ilmiah

1. **METODE PENELITIAN**

Poin ini berisi tentang metode atau pendekatan maupun teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data.

1. **HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang semua hasil kajian yang telah dilakukan, proses implementasi dari sistem.

1. **RENCANA PENELITIAN BERIKUTNYA**

Pada poin ini menjelaskan tentang pengembangan atau perencanaan selanjutnya dari Penulisan Ilmiah yang akan dibuat di Tugas Akhir.

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**

Poin ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penjelasan poin-poin sebelumnya, sehingga dari kesimpulan penulis mencoba memberikan saran yang berguna untuk pengembangan aplikasi yang dilengkapi push notification yang dapat dikembangkan masing-masing sesuai kebutuhan penggunanya.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

1. LANDASAN TEORI
2. Tinjauan Pustaka

Adapun beberapa jurnal terkait dan beberapa penelitian yang menjadi referensi untuk dapat melakukan penelitian didapat dari beberapa tinjauan studi sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Made Nanda Pranata, 2019) Fakultas Teknologi Pertanian Progran Studi Teknologi Industri Pertanian Universitas Udayana – Bandung, yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Voltvet Eatery And Coffee Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*”. Hasilnya adalah 1) Mengetahui atribut produk dan layanan yang dipertimbangkan penting oleh pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan layanan. 2) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan kualitas produk dan layanan. 3) Menentukan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kualitas produk dan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Voltvet Eatery and Coffee.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Rasyida Leila Ramadlana, 2016) Departemen Manajemen,Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor – Bogor,yang berjudul “Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar Dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) Area Ciputat”. Hasilnya adalah 1) Mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada listrik pascabayar maupun listrik prabayar. 2) Mendapatkan hubungan karakteristik dengan kepuasan pelanggan dan perbedaan kepuasaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. 3) Menyatakan adanya korelasi jenis kelamin dengan kepuasan pada pelanggan listrik prabayar dan hasil uji T-test diketahui kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan kepuasan pelanggan listrik pascabayar.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Sanusi Mulyo Widodo, 2018) Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Elektro Universitas Teknologi Yogykarta - Yogyakarta, yang berjudul “Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce Model Business To Customer*”. Hasilnya adalah 1) Memudahkan konsumen yang ingin membeli produk-produk koffin, karena dengan menggunakan media penjualan website, pembelian produk dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. 2) Memudahkan pegawai atau administrator dalam menyusun laporan stok dan penjualan. 3) Dengan adanya halaman kuesioner kepuasan pelanggan dan pengimplementasian metode CSI, pihak koffin dapat mengetahui index kepuasan pelanggan terhadap layanan website *e-commerce* yang dibangun, sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan website yang lebih baik lagi.

1. Tinjauan Studi
2. Analisis

Analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir maknan dan kaitannya. (Wiradi, 2016). Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. (Komaruddin, n.d.). Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk evaluasi terhadap kondisi dari ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan tentang perbedaan yang bisa muncul. (kamus Akuntansi). Analisis merupakan membaca teks, dengan menempatkan tanda-tanda dalam interaksi yang dinamis dan pesan yang disampaikan. (Robert, 1991).

1. Kepuasan Pelanggan

Adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang. (Keller, 2009)

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. (Liona, 2001)

1. Pelanggan

Pelanggan adalah seorang individu atau kelompok yang memebeli produk fisik atau jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan lain sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri. (Greenberg, 2010). Pelanggan juga merupakan adalah semua orang yang membeli suatu produk tertentu baik berupa barang atau jasa. (Nasution, 2001).

1. Gofood

Gofood merupakan fitur yang ada di Gojek juga sebagai jasa mengantarkan makanan ke konsumen yang memesan di aplikasi tersebut. Gofood ini juga sebagai alat promosi yang sekarang di pakai oleh parah usaha kecil menengah (UKM), dengan hanya mendaftarkan usaha apa yang akan dipromosikan sekaligus menjual diaplikasi Gojek pada fitur Gofood. Aplikasi ini juga mempermudahkan para konsumen untuk membeli makanan, karena aplikasi ini mempunyai seribu menu makanan dengan harga terjangkau. (Ratuwalangon, 2018). Gofood Merupakan sebuah fitur layanan food delivery layaknya delivery order di sebuah rumah makan. Hanya dengan menggunakan smartphone dan membuka fitur Go-Food di dalam aplikasi Gojek, konsumen bisa memesan makanan dari restoran yang sudah bekerja sama dengan Gojek. Makanan akan dipesan dan diantar langsung oleh Gojek. Singkatnya, layanan ini sangat mirip dengan layanan delivery order dari sebuah restoran. (Syarif, 2019)

1. Grabfood

GrabFood adalah layanan pesan antar makanan yang dapat Anda akses dengan menggunakan aplikasi Grab. GrabFood ini dijalankan oleh driver yang telah berafiliasi dengan layanan Grab Bike. (Pasha, akses grabfood, 2018)

Grab adalah salah satu perusahaan jasa transportasi yang menyediakan layanan berbasis mobile dalam kegiatan operasionalnya untuk meningkatkan kemudahan akses bagi para pelangganya dan kesejahteraan para pekerja di berbagai sector informal di Indonesia. (SUSILO, 2019)

1. Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan. (Syukri, 2013).

Metode index kepuasan konsumen *(Customer Satisfaction Index)* merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu, terdapat lima (5) langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Dixon, 1991) yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*. Nilai ini bersekala dari rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja

Dimana:

n = Jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan atribut ke – i

i = Nilai kinerja atribut – i

1. Membuat *Weight Factors (WF)*, adalah fungsi dari *Mean Importance Score (MIS)* atau nilai dari rata-rata tingkat kepentingn (MIS-i) masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total *Mean Importance Score (MIS)* untuk seluruh atribut yang diuji.
2. Membuat *Weight Score (WS)*, adalah fungsi dari *Mean Satisfaction Score (MSS)* dikali dengan *Weight Factors (WF).*
3. *Weight Average Total (WAT)*, adalah fungsi dari total *Weight Score (WS)* atribut ke-1 () hingga atribut ke-n (α1).
4. *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu fungsi dari nilai *Weight Average (WA)* dibagi dengan *Highest Scale (HS)* atau yang dinyatakan dalam bentuk persen. Skala maksimum diperoleh dari ukuran skala Likert yang digunakan dalam pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja.
5. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN
6. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat perbandingan kepuasan pelanggan terhadap kualiatas pelayanan yang diberikan *Gofood* dan *Grabfood* saat ini.

1. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Memberikian informasi kepada pelanggan mengenai perbandingan kualitas layanan Gofood dan Grabfood.
2. Mendapat hasil pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *Gofood* dan *Grabfood*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi refrensi penelitian selanjutnya
5. METODE PENELITIAN
6. Analisa Kebutuhan
7. Metode Pemilihan Sample

Penulis menggunakan metode Sampling Acak. Metode sampling acak pada teknik acak ini, secara teoretis, semua anggota dalam populasi mempunyai probabilitas atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Untuk mendapat responden yang hendak dijadikan sampel, satu hal penting yang harus diketahui oleh para peneliti adalah bahwa perlunya bagi peneliti untuk mengetahui jumlah responden yang ada dalam populasi. Sementara (S.Schindler, 2006) berpendapat ukuran sampel pengujian instrumen penelitian berkisar dari 25 sampai 100 responden. Pengujian Pre Test sebayak 30 subjek sampel dengan tingkat sigifikansi α 1% dan 5%.

1. Metode Pengumpulan data

Penulis menggunakan metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

Pada penelitian ini menggunakan kuesnioner yang akan diisi oleh user atau pelanggan dari *Gofood* dan juga *Grabfood*. Jumlah responden acak yang akan mengisi kuesioner ini sebanyak 50 pelanggan sebagai sample. Dalam mengimplementasikan metode CSI, dibuat kuesioner yang diisikan oleh pelanggan dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. kuesioner yang diberikan pada pelanggan berupa sembilan (9) pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan yang ada di gofood dan grabfood. Berikut adalah pertanyaan yang akan diisi oleh responden:

Tabel 4. 1 Tabel Pertanyaan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Kode |
| 1 | *Layanan aplikasi memberikan informasi yang sesuai kepada pelanggan?* | A1 |
| 2 | *Layanan aplikasi memberikan design interfaces yang menarik kepada pelanggan?* | A2 |
| 3 | *Aplikasi memeberikan layanan transaksi yang aman dan dapat dipercaya pelanggan?* | A3 |
| 4 | *Layanan aplikasi memeberikan fitur feedback (timbal balik) yang memudahkan pelanggan menyampaikan kritik dan saran?* | A4 |
| 5 | *Aplikasi memeberikan layanan rekomendasi produk sesuai kebutuhan pelanggan?* | A5 |
| 6 | *Aplikasimmemberikan layanan dan fitur yang mudah diggunakan pelanggan?* | A6 |
| 7 | *Aplikasi memberikan respon yang interaktif pada pelanggan?* | A7 |
| 8 | *Apakah aplikasi memberikan keamaan terhadap data pelanggan?* | A8 |
| 9 | *Apakah aplikasi memberikan maintance (pembaharuan) sesuai feedback yang diberikan pelanggan?* | A9 |

1. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN
2. ***Customer Satisfaction Index (CSI)***

Dalam mengimplementasikan metode *(CSI)*, data kuesioner yang diisi oleh pelanggan sehingga menghasilkan data berupa total nilai yang sesuai dengan nilai pada setiap pertanyaan di kuesioner. Kuesioner ini diisi oleh pelanggan yang berkenan untuk mengisi kuesioner tersebut. Hasil dari kuesioner diolah dan diimplementasikan metode CSI yang nantinya menghasilkan data berupa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Gofood dan Grabfood. Dalam pembuatan kuesioner tersebut diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan kriteria Tingkat Kepuasan terlebih dahulu, pada penelitian ini penulis menggunakan persentase (%) sebagai tolak ukurnya, tabel dibawah akan menunjukan pengukuran tingkat kepuasaan:

Tabel 5. 1 Kriteria Kategori kepuasan CSI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Nilai CSI (%) | Keterangan (CSI) |
| 1 | 81% -100% | Sangat Puas |
| 2 | 66% -80.99% | Puas |
| 3 | 50% -65.99% | Cukup Puas |
| 4 | 35% -50.99% | Kurang Puas |
| 5 | 0% -34.99% | Tidak Puas |

Dari tabel diatas bisa dilihat persentase, keterangan paling rendah mendapatkan nilai mulai dari 0 sampai 34.99% dimana keterangannya tidak puas, dan yang tertinggi adalah 81% - 100% dimana keterangannya adalah sangat puas.

1. Peneliti dari menggukan skala linkert untuk menilai tingkat kepentingan dan juga tingkat kinerja. Skala linkert yang digunakan bisa dilihat pada tabel dibawah :
2. Tabel Skala Linkert Tingkat Kepentingan memiliki bobot sekala paling rendah mulai dari satu (1) dan paling tinggi sampai dengan lima (5).

Tabel 5. 2 Skala linkert tingkat kepentingan

|  |  |
| --- | --- |
| Bobot | Keterangan |
| 5 | Sangat Baik (SB) |
| 4 | Baik (B) |
| 3 | Cukup (C) |
| 2 | Kurang Baik (KB) |
| 1 | Sangat Tidak Baik (STB) |

1. Tabel Skala Linkert Tingkat Kinerja juga memiliki bobot sekala paling rendah mulai dari satu (1) dan paling tinngi sampai dengan lima (5)

Tabel 5. 3 Skala linkert tingkat kinerja

|  |  |
| --- | --- |
| Bobot | Keterangan |
| 5 | Sangat Baik (SB) |
| 4 | Baik (B) |
| 3 | Cukup (C) |
| 2 | Kurang Baik (KB) |
| 1 | Sangat Tidak Baik (STB) |

1. Hasil Jawaban Kuesioner

Dari kuesioner yang sudah diisi oleh responden maka dihitung pada tahap selanjutnya. Di tabel ini penulis menampilkan total skor dari jawaban kuesior sebagai berikut:

1. Tabel dibawah adalah hasil jawaban kuesioner tingkat kepentingan pada Goofood.

Tabel 5. 4 Hasil Kuesioner Tingkat kepentingan Gofood

| No/kode | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 6 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| 8 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 11 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 13 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 15 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 18 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 19 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 23 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 24 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 27 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| 29 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 |
| 32 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 33 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 34 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 35 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 36 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 37 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 38 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 40 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 43 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 44 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 45 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 47 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 48 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 50 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |

1. Tabel dibawah adalah hasil jawaban kuesioner tingkat kinerja pada Gofood

Tabel 5. 5 Hasil Jawaban Kuesioner tingkat kinerja Gofood

| No/kode | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 12 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 13 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| 15 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 16 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 17 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 20 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 22 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 |
| 23 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 24 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| 25 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 27 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 28 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 29 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 30 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 35 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 36 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 38 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 39 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 40 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 43 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 44 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 45 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 46 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 48 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 49 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 |

1. Tabel dibawah adalah hasil jawaban kuesioner tingkat kepentingan pada Grabfood

Tabel 5. 6 Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan Grabfood

| No/kode | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 6 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 8 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 9 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 10 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| 16 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 18 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 19 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 21 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 22 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| 23 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 24 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 25 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 26 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 27 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 36 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 37 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 |
| 38 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 39 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 40 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 41 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| 42 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 43 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 44 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 45 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 49 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 50 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |

1. Tabel dibawah adalah hasil jawaban kuesioner tingkat kinerja pada Grabfood

Tabel 5. 7 Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja Grabfood

| No/kode | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| 11 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 12 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 14 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 16 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 17 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 18 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 19 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 20 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 21 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 22 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 25 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 26 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 27 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 28 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 30 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| 32 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 |
| 33 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 36 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| 37 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 38 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 40 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 41 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 42 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 44 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 45 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 46 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 48 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| 50 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |

1. Perhitungan Hasil Kuesioner

Dari hasil jawaban diatas, selanjutnya dihitung dengan 5 (lima) langkah perhitungan CSI dengan acuan perhitungan pada sub bab 2.2.7 sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)* Gofood dan Grabfood. Nilai ini bersekala dari rata – rata tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja. MIS merupakan nilai rata-rata kepentingan pada setiap atribut Gofood dan Grabfood, dan MSS merupakan nilai rata-rata kepuasan kinerja pada setiap atribut Gofood dan Grabfood,

Tabel 5. 8 MIS Gofood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| Nilai total | 175 | 170 | 172 | 169 | 171 | 173 | 188 | 164 | 170 |
| Responden | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Rata-Rata | 3.5 | 3.4 | 3.44 | 3.38 | 3.42 | 3.46 | 3.76 | 3.28 | 3.4 |

Tabel 5. 9 MSS Gofood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| Nilai total | 178 | 166 | 183 | 169 | 175 | 187 | 179 | 176 | 175 |
| Responden | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Rata-Rata | 3.56 | 3.32 | 3.66 | 3.38 | 3.5 | 3.74 | 3.58 | 3.52 | 3.5 |

Tabel 5. 10 MIS Grabfood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| Nilai total | 169 | 174 | 173 | 173 | 180 | 171 | 169 | 166 | 184 |
| Responden | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Rata-Rata | 3.38 | 3.48 | 3.46 | 3.46 | 3.6 | 3.42 | 3.38 | 3.32 | 3.68 |

Tabel 5. 11 MSS Grabfood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| Nilai total | 177 | 171 | 170 | 174 | 166 | 186 | 174 | 170 | 161 |
| Responden | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Rata-Rata | 3.54 | 3.42 | 3.4 | 3.48 | 3.32 | 3.72 | 3.48 | 3.4 | 3.22 |

1. Membuat *Weight Factors (WF)*, adalah fungsi dari *Mean Importance Score (MIS)* atau nilai dari rata-rata tingkat kepentingn (MIS-i) masing-masing atribut terhadap total *Mean Importance Score (MIS)* untuk seluruh atribut yang diuji. WF (factor berat) adalah nilai rata-rata kepentingan setiap atribut baik itu Gofood maupun Grabfood dibagi dengan total rata-rata kepentingan (MIS) pada Gofood maupun Grabfood, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. 12 WF Gofood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 | Total Mis |
| Nilai total | 175 | 170 | 172 | 169 | 171 | 173 | 188 | 164 | 170 |  |
| Responden | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |  |
| Rata-Rata | 3.5 | 3.4 | 3.44 | 3.38 | 3.42 | 3.46 | 3.76 | 3.28 | 3.4 | 31.04 |
| WF | 0.1128 | 0.1095 | 0.1108 | 0.1089 | 0.1102 | 0.1115 | 0.1211 | 0.1057 | 0.1095 |  |

Tabel 5. 13 WF Grabfood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 | Total Mis |
| Nilai total | 169 | 174 | 173 | 173 | 180 | 171 | 169 | 166 | 184 |  |
| Responden | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |  |
| Rata-Rata | 3.38 | 3.48 | 3.46 | 3.46 | 3.6 | 3.42 | 3.38 | 3.32 | 3.68 | 31.18 |
| WF | 0.1084 | 0.1116 | 0.1110 | 0.1110 | 0.1155 | 0.1097 | 0.1084 | 0.1065 | 0.1180 |  |

Karena hasil WF adalah nilai desimal, maka diambil 4 (empat) angka dibelakang koma.

1. Membuat *Weight Score (WS)*, adalah fungsi dari *Mean Satisfaction Score (MSS)* dikali dengan *Weight Factors (WF).* WS merupakan hasil perkalian WF dan MSS setiap atribut Gofood maupun Grabfood.

Tabel 5. 14 WS Gofood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| WF | 0.1128 | 0.1095 | 0.1108 | 0.1089 | 0.1102 | 0.1115 | 0.1211 | 0.1057 | 0.1095 |
| MSS | 3.56 | 3.32 | 3.66 | 3.38 | 3.5 | 3.74 | 3.58 | 3.52 | 3.5 |
| WS | 0.4014 | 0.3637 | 0.4056 | 0.3681 | 0.3856 | 0.4169 | 0.4337 | 0.3720 | 0.3834 |

Tabel 5. 15 WS Grabfood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 |
| WF | 0.1084 | 0.1116 | 0.1110 | 0.1110 | 0.1155 | 0.1097 | 0.1084 | 0.1065 | 0.1180 |
| MSS | 3.54 | 3.42 | 3.4 | 3.48 | 3.32 | 3.72 | 3.48 | 3.4 | 3.22 |
| WS | 0.3837 | 0.3817 | 0.3773 | 0.3862 | 0.3833 | 0.4080 | 0.3772 | 0.3620 | 0.3800 |

1. *Weight Average Total (WAT)*, adalah fungsi dari total *Weight Score (WS)* atribut ke-1 () hingga atribut ke-n (α1).

Tabel 5. 16 WT Gofood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 | WT |
| WS | 0.4014 | 0.3637 | 0.4056 | 0.3681 | 0.3856 | 0.4169 | 0.4337 | 0.3720 | 0.3834 | 3.5303 |

Tabel 5. 17 WT Grabfood

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atribut | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 | WT |
| WS | 0.3837 | 0.3817 | 0.3773 | 0.3862 | 0.3833 | 0.4080 | 0.3772 | 0.3620 | 0.3800 | 3.4396 |

1. *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu fungsi dari nilai *Weight Average Total (WAT)* dibagi dengan *Highest Scale (HS)* atau yang dinyatakan dalam bentuk persen dan dibagi 100%, dimana 100% didapat dari nilai tertinggi persentase kriteria CSI. HS adalah skala maksimum diperoleh dari ukuran skala Likert yang digunakan dalam pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja. Berikut adalah hasil tingkat kepuasan pelanggan (CSI) terhadap pelayanan Gofood dan Grabfood:
2. Hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Gofood.

nilai 70.605% pada Gofood adalah hasil persentase CSI dimana hasil tersebut masuk dalam kriteria CSI dengan keterangan PUAS (66% - 80.99%).

1. Hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Grabfood

nilai 68.792% pada Grabfood adalah hasil persentase CSI dimana hasil tersebut masuk dalam kriteria CSI dengan keterangan PUAS (66% - 80.99%).

Dari hasil perhitungan yang didapat Gofood dan Grabfood mendapat kriteria CSI yang sama, dengan keterangan PUAS (66% - 80.99%), namun jika dilihat dari presentase yang didapat Gofood mendapat besaran nilai presentase yang lebih tinggi disbanding Grabfood, perbandingan nilai presentase tersebut dapat dilihat dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 5. 18 tabel persentase kepuasan Gofood & Grabfood

jika dilihat dari besaran persentase pada tabel 5.18 perbandingan tingkat kepuasaan pelanggan terhadap pelayanan Gofood lebih tinggi dibandingkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Grabfood.

1. RENCANA PENELITIAN BERIKUTNYA

Penulisan ilmiah diambil sebagai syarat untuk melanjutkan ke Tugas Akhir, maka penulis berencana pada tugas akhir nanti penelitian yang saat ini hanya sebatas analisa, dan nantinya penulis dapat menerapkan pelayanan rekomendasi makanan atau minuman berdasarkan kriteria harga yang di berikan oleh pelanggan dengan ketentuan makanan menyesuaikan harga yang telah diberikan pelanggan.

1. KESIMPULAN DAN SARAN
2. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Gofood dan Grabfood mendapatkan kriteria CSI dengan keterangan PUAS, namun jika dibandingkan nilai persentasenya Gofood mendapat nilai persentase sebesar 70.605% sedangkan Grabfood mendapat nilai persentase sebesar 68.792%. Dari hasil tersebut nilai persentase kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Gofood lebih tinggi dibandingkan Grabfood.

1. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya Gofood dan Grabfood mendapatkan hasil kriteria CSI dengan keterangan PUAS. Namum akan sangant baik lagi jika pelayanan gofood dan grabfood lebih di maksimalkan lagi demi kepuasan terbaik pelanggannya.

Pada penelitian ini hanya didapat hasil dengan penilaian dari segi pelayanannya. Diharapkan ada penelitian yang lebih lanjut dengan metode penelitian lain agar lebih menguatkan hasil penelitian terkait perbandingan dan kepuasan pelayanan terhadap Gofood dan Grabfood.

# DAFTAR PUSTAKA

Ariyanti, F. (2018). *Cara Pesan Go Food dari Ponsel Kamu Biar Dapat Makanan Lebih Cepat dan Mudah*. Retrieved from Cermati.com: https://www.cermati.com/artikel/cara-pesan-go-food-dari-ponsel-kamu-biar-dapat-makanan-lebih-cepat-dan-mudah

Greenberg. (2010). *Erick Susanto Djatiwidjaja - Skripsi.* Retrieved from https://library.binus.ac.id/: https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-1-00501-MNSI%20Bab%202.pdf

Keller, K. d. (2009). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN.

Komaruddin. (n.d.). *Analisis – Pengertian, Contoh, Tahap, Tujuan, Para Ahli*. Retrieved from gurupendidikan.com: https://www.gurupendidikan.co.id/analisis

Liona. (2001). Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik.

Made Nanda Pranata, A. H. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri* .

Pasha, A. R. (2018). *Cara Pesan Makanan Lewat Grab Food*. Retrieved from www.cermati.com: https://www.cermati.com/artikel/cara-pesan-makanan-lewat-grab-food

Pasha, A. R. (2018). *Grab Food*. Retrieved from cermati.com: https://www.cermati.com/artikel/cara-pesan-makanan-lewat-grab-food

Rasyida Leila Ramadlana, d. M. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat. *Jurnal Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik*.

Ratuwalangon, Y. K. (2018). PEMANFAATAN LAYANAN GO-FOOD SEBAGAI ALAT PROMOSI USAHA KECIL MENENGAH. *Konsentrasi Jurnalistik. Universitas Komputer Indonesia*.

Robert, J. S. (1991). *Pengertian Analisa Menurut Ahli | Pengertian dan Definisi*. Retrieved from pengertiandefinisi.com: https://pengertiandefinisi.com/pengertian-analisa-menurut-ahli/

Santosa, E. T. (2015). *Raising Children in Digital Era.* Gramedia.

Sanusi Mulyo Widodo, d. J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*.

SUSILO, E. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ONLINE DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN ONLINE PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GRAB DI BANDAR LAMPUNG.

Syarif. (2019). *MEMANFAATKAN GO-FOOD SEBAGAI LAYANAN FOOD DELIVERY*. Retrieved from majalahfranchise.com: https://majalahfranchise.com/article/306/memanfaatkan-gofood-sebagai-layanan-food-delivery

Syukri, S. H. (2013). PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA.

Wiradi. (2016). *Analisis – Pengertian, Contoh, Tahap, Tujuan, Para Ahli*. Retrieved from gurupendidikan.com: https://www.gurupendidikan.co.id/analisis

# LAMPIRAN