

**ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN  
KUALITAS LAYANAN TAKSI *ONLINE XYZ*  
BANDARA HUSEIN MENGGUNAKAN *INTEGRATED*  
IPA-KANO *MODEL (IIKM)***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Kevin Gunawan**

**NPM : 2014610058**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2018**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Kevin Gunawan  
NPM : 2014610058  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis dan Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Taksi *Online*  
XYZ Bandara Husein Menggunakan *Integrated* IPA-Kano Model  
(IIKM)

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Agustus 2018

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul S.T., M.T., MIM)

**Pembimbing Pertama**

(Romy Loice, S.T., M.T.)

**Pembimbing Kedua**

(Hotna Marina R. S., S.T., M.M.)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan



## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kevin Gunawan

NPM : 2014610058

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TAKSI  
ONLINE XYZ BANDARA HUSEIN MENGGUNAKAN INTEGRATED IPA-KANO  
MODEL (IIKM)”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung,

Kevin Gunawan  
2014610058

## ABSTRAK

Sejak Februari 2018, pihak taksi Bandara Husein Sastranegara telah menjalin kerjasama dengan pihak XYZ dan membentuk layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein yang menggunakan unit taksi Bandara Husein sebelumnya namun dengan cara pemesanan *online*. Sebagai langkah awal pemberlakuan sistem taksi *online*, pihak perusahaan merasa diperlukan penelitian untuk proses evaluasi dan analisis dari kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein selama sistem baru berjalan agar diketahui bila diperlukan perbaikan. Metode penelitian menggunakan IIKM untuk menilai kondisi layanan taksi dan mengetahui prioritas perbaikan.

Tahapan penelitian dimulai dari proses penentuan atribut layanan yang menghasilkan 21 atribut yang dianggap relevan sebagai alat ukur. Selanjutnya, digunakan alat kuesioner yang telah disebar dan menghasilkan data penilaian dari 152 responden yang telah *reliable* dan *valid*. Data-data tersebut diolah dengan IIKM dari hasil model IPA dan Kano. Kinerja layanan taksi didapat dari perbandingan nilai performansi terhadap standar yang diinginkan perusahaan. Model IPA digunakan untuk mendapatkan karakteristik atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan performansinya. Lalu, model Kano digunakan untuk mengetahui seberapa berpengaruh suatu atribut terhadap kepuasan dan ketidakpuasan.

Dari hasil penelitian, didapatkan nilai performansi layanan taksi sebesar 3,97 yang masih di bawah standar perusahaan yaitu 4,0 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein masih belum baik. Berikutnya, dengan menggunakan IIKM, diketahui bahwa terdapat 5 atribut layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein yang harus diperbaiki dengan prioritas yaitu atribut A3, A18, A11, A1, dan A12. Penelitian ini mengajukan 11 usulan yang lima diantaranya telah diterima oleh pihak perusahaan serta enam lainnya akan dipertimbangkan dan dikaji kembali.

## **ABSTRACT**

*Since February 2018, Husein Sastranegara Airport taxi company has established cooperation with XYZ company and established the online taxi service of XYZ Husein Airport which uses the previous Husein Airport taxi unit by way of online booking. As the first step in the implementation of the online taxi system, the company feels the need for research to process evaluation and analysis of the quality of online taxi service XYZ Husein Airport as the new system is running to know whether improvement is needed. The research method uses IIKM to assess the condition of taxi service and know the priority of improvement.*

*Stages of research begins from the process of determining the service attributes that produce 21 attributes that are considered relevant as a measuring tool. Furthermore, questionnaire is used and spread which produces assessment from 152 respondents which were tested as reliable and valid data. The data is processed by IIKM through IPA and Kano model results. The performance of taxi services is derived from the comparison of performance score against the desired standards of the company. The IPA model is used to obtain attribute characteristics based on their importance and performance. Then, the Kano model is used to find out how influential an attribute is to satisfaction and dissatisfaction.*

*From the research result, the service quality of the taxi service is known to be 3,97 which still under company standard that is 4.0 so that it can be concluded the performance of online taxi service XYZ Husein Airport is still not good. Next, using IIKM, it is known that there are 5 attributes of online taxi service XYZ Husein Airport which must be improved with priority that is attribute A3, A18, A11, A1, and A12. This research proposes 11 ideas of improvement which five of them have been accepted by the company and six others will be considered and reviewed further.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih-Nya telah melimpahkan rahmat-Nya dengan memberikan banyak kesempatan, sehingga saya bisa menjalani dan menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “Analisis dan Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Taksi *Online XYZ Bandara Husein Menggunakan Integrated IPA-Kano Model (IIKM)*” dengan baik.

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa Teknik Industri. Selama penyusunan laporan ini, saya tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moral maupun materil. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. dan Ibu Hotna Marina R.S., S.T., M.M. selaku dosen pembimbing I dan II saya yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, serta motivasi selama saya mengerjakan laporan skripsi ini.
2. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Bapak Alfian, S.T., M.T. selaku dosen penyidang proposal yang telah memberikan masukan dan berbagai pengetahuan baru.
3. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. dan Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen penyidang skripsi yang telah memberikan input terhadap penelitian skripsi saya.
4. Bapak Bayu, Bapak Mulyana, Bapak Simon, dan Ibu Ayu selaku perwakilan pihak perusahaan XYZ yang telah memberikan kesempatan dan berbagai masukan kepada saya selama melakukan penelitian.
5. Orangtua dan sanak keluarga yang terus menerus memberikan dukungan moral dan semangat dengan penuh kesabaran.
- 6.
7. Seluruh pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan saya satu persatu, yang telah berperan serta membantu saya dalam proses pembuatan laporan ini.

Sungguh banyak pengalaman dan kesan berharga yang bisa saya peroleh selama laporan skripsi ini. Semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis menerima segala masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke arah yang lebih baik lagi. Akhir kata saya ucapkan terimakasih.

Bandung, Agustus 2018

Kevin Gunawan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	I-1
I.1      Latar Belakang Permasalahan.....	I-1
I.2      Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	I-3
I.3      Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-6
I.4      Tujuan Penelitian.....	I-6
I.5      Manfaat Penelitian.....	I-6
I.6      Metodologi Penelitian .....	I-7
I.7      Sistematika Penulisan .....	I-9
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1     Jasa.....	II-1
II.2     Metode Pengumpulan Data .....	II-2
II.3     Skala Pengukuran .....	II-3
II.4     Teknik Sampling .....	II-5
II.5     Verifikasi dan Validasi.....	II-7
II.6     IIKM.....	II-8
II.7     Model IPA.....	II-14
II.8     Model Kano .....	II-17
<b>BAB III    PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	III-1
III.1    Penentuan Atribut Layanan .....	III-1
III.2    Penyusunan Kuesioner.....	III-6
III.3    Penyebaran Kuesioner .....	III-10



III.4	Profil Responden .....	III-11
III.5	Uji Reliabilitas .....	III-15
III.6	Uji Validitas.....	III-16
III.7	Pengolahan Data dengan IIKM .....	III-17
	III.7.1 Evaluasi Kinerja Layanan.....	III-18
	III.7.2 Hasil Model IPA .....	III-19
	III.7.3 Hasil Model Kano.....	III-21
	III.7.4 Penentuan Prioritas Perbaikan .....	III-26
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN USULAN .....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1	Analisis Proses Penentuan Atribut Layanan .....	IV-1
IV.2	Analisis Profil Responden .....	IV-5
IV.3	Analisis Hasil IIKM .....	IV-7
IV.4	Usulan Perbaikan .....	IV-10
	IV.4.1 Atribut A3 .....	IV-10
	IV.4.2 Atribut A18 .....	IV-11
	IV.4.3 Atribut A11 .....	IV-12
	IV.4.4 Atribut A1 .....	IV-13
	IV.4.5 Atribut A12 .....	IV-13
IV.5	Evaluasi Usulan Perbaikan .....	IV-14
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V-1</b>
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xiii</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Keluhan Penumpang .....	I-4
Tabel II.1	Tabel Kategori dan Prioritas Perbaikan dari IIKM .....	II-13
Tabel II.2	Tabel Klasifikasi Atribut Kano .....	II-20
Tabel III.1	Atribut Layanan dalam Penelitian Sharma dan Das (2017) .....	III-1
Tabel III.2	Penyesuaian Atribut berdasarkan Umpan Balik dari Penumpang ..	III-2
Tabel III.3	Penyesuaian Atribut berdasarkan Umpan Balik dari Perusahaan ..	III-4
Tabel III.4	Atribut Layanan setelah Mendapat <i>Feedback</i> .....	III-5
Tabel III.5	Nomor Urutan Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional .....	III-8
Tabel III.6	Kalimat Pertanyaan Kuesioner .....	III-9
Tabel III.7	Rekapitulasi Profil Responden .....	III-12
Tabel III.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	III-16
Tabel III.9	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Performansi .....	III-18
Tabel III.10	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Performansi dan Kepentingan .....	III-19
Tabel III.11	Pengelompokan Atribut dalam Model IPA .....	III-21
Tabel III.12	Perhitungan Jumlah Kategori Kano Tiap Atribut Layanan .....	III-22
Tabel III.13	Rekapitulasi <i>CS-Coefficient</i> Atribut Layanan .....	III-23
Tabel III.14	Pengelompokan Kategori Kano Atribut Layanan .....	III-25
Tabel III.15	Pengelompokan Perlakuan Atribut Layanan .....	III-27
Tabel III.16	Urutan Prioritas Atribut Layanan yang perlu Dipertahankan .....	III-28
Tabel III.17	Urutan Prioritas Perbaikan Atribut Layanan .....	III-29
Tabel IV.1	Rekapitulasi Evaluasi Usulan Perbaikan .....	IV-14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian.....	I-9
Gambar II.1	Model Konseptual IIKM.....	II-9
Gambar II.2	Model Konseptual IPA.....	II-15
Gambar II.3	Model Konseptual Kano.....	II-18
Gambar II.4	Diagram <i>CS-coefficient</i> pada Model Kano.....	II-21
Gambar III.1	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	III-12
Gambar III.2	Grafik Usia Responden.....	III-13
Gambar III.3	Grafik Pekerjaan Responden.....	III-13
Gambar III.4	Grafik Jumlah Penggunaan Responden.....	III-14
Gambar III.5	Grafik Bulan Terakhir Penggunaan Responden.....	III-14
Gambar III.6	Nilai Reliabilitas Kuesioner.....	III-15
Gambar III.7	Peta IPA.....	III-20
Gambar III.8	Peta Kano.....	III-24
Gambar III.9	Hasil IIKM.....	III-26

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA PENDAHULUAN .....	A-1
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN.....	B-1
LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA KUESIONER.....	C-1
LAMPIRAN D HASIL PENGOLAHAN KANO .....	D-1

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab satu ini terdiri dari penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan umusan masalah, batasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### I.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern sekarang, Indonesia tidak luput dari perkembangan transportasi era modern. Semakin majunya teknologi menyebabkan alat transportasi bermotor juga semakin berkembang. Salah satu alat transportasi yang populer di Indonesia adalah kendaraan mobil, oleh karena kapasitasnya yang bisa memuat banyak penumpang dan terlindung dari perubahan cuaca panas ataupun hujan.

Seiring tahun berjalan, populasi penduduk di Indonesia pun semakin meningkat dan turut menyebabkan pertumbuhan jumlah kendaraan roda empat yang terus bertambah. Akibatnya di Indonesia muncul pula lapangan pekerjaan menggunakan mobil yang biasa disebut dengan taksi. Menurut berita yang dihimpun dari [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id), taksi pun diresmikan sebagai angkutan umum di Jakarta oleh Ali Sadikin selaku Gubernur DKI Jakarta kala itu di tahun 1971 (Maharani, 2016). Seiring jaman berlalu pula, terdapat perkembangan bagi taksi sebagai angkutan umum, sekarang ini mulai juga dikenal istilah taksi *online*.

Dalam sejarahnya, taksi *online* awalnya sempat memicu kontroversi sejak diperkenalkan kepada masyarakat Indonesia. Para pelaku bisnis transportasi mengeluhkan persaingan yang berat sebelah dalam hal tarif yang diterapkan. Akan tetapi, Pemerintah terus melakukan diskusi antar *stakeholder* sehingga pada 1 November 2017 menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Menurut pernyataan oleh Direktur Angkutan dan Multimoda, Cucu Mulyana, dan dikutip dari <http://www.dephub.go.id>, PM 108 ini adalah bentuk kepastian hukum dan usaha serta perlindungan bagi para pelaku usaha di lapangan. Bagi para pengusaha

angkutan sewa khusus, dengan PM 108 maka akan mendapatkan perlindungan dan legitimasinya. (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2017). Maka dari itu, bisnis di bidang transportasi *online* kini telah menjadi resmi legitimasinya di Indonesia dan perlu mendapat perhatian lebih dalam hal pengembangannya.

Di Kota Bandung, salah satu layanan taksi *online* yang telah muncul adalah layanan taksi *online* XYZ di Bandara Udara Husein Sastranegara. Layanan taksi *online* bandara XYZ Bandara Husein adalah layanan menggunakan armada taksi bandara yang selama ini sudah ada namun dilengkapi dengan teknologi pemesanan *online*. Jadi, calon penumpang dapat memesan taksi bisa dengan mendatangi *booth* yang tersedia dan memesan dari aplikasi. Selanjutnya, info tarif akan tersedia sesuai destinasi dan kemudian penumpang tinggal menunggu supir taksi yang akan datang untuk melakukan *pairing* dengan aplikasi penumpang dan akhirnya diantarkan ke destinasi.

Selama ini, hanya taksi khusus bandara Husein Sastranegara yang diperbolehkan untuk mengantarkan penumpang untuk aksek keluar dari bandara. Izin layanan taksi *online* XYZ untuk beroperasi di bandar udara tersebut diperoleh melalui kerja sama dengan pihak pengurus taksi bandara Husein Sastranegara pada November 2017. Pihak pengurus taksi bandara sendiri turut ambil bagian dalam proses pengelolaan armada taksi *online* XYZ yang mendapat izin resmi masuk bandar udara Husein Sastranegara. Sejak Februari 2018, maka taksi *online* XYZ Bandara Husein pun sudah dapat digunakan. Sekarang ini sudah ada 136 armada taksi di bawah naungan pihak pengurus taksi bandara (Primkopau) yang tergabung dalam bagian dari kerjasama dalam layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein.

Sebagai satu-satunya taksi yang bisa memberi layanan antar penumpang dari dalam bandara, tentu pelayanan yang baik menjadi sangat penting bagi sistem taksi *online* bandara. Akan tetapi, jika dilakukan observasi secara langsung, ternyata masih banyak masalah kualitas pelayanan yang masih belum memuaskan bagi para penumpang. Beberapa masalah yang dapat terlihat adalah seperti adanya antrian untuk mendapatkan taksi, keluhan fasilitas mobil yang belum memadai, hingga keluhan supir yang tidak terlalu ramah. Berdasarkan berita dari [www.detik.com](http://www.detik.com), pada tahun 2017 lalu, Walikota Bandung Ridwan Kamil juga sudah banyak menerima keluhan dari warga terkait pelayanan taksi Bandara Husein. Mahalnya tarif ditambah buruknya pelayanan

menjadi sorotan. Ia pun berjanji akan mencari solusi (Solehuddin, 2017). Menurut pihak XYZ juga, saat ini memang terdapat kekhawatiran akan kualitas layanan dari taksi bandara Husein dalam beberapa aspek layanan. Kekhawatiran ini menjadi dasar dari keinginan pihak perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein di saat sistem baru ini mulai berjalan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa meskipun sudah ada perantara pihak XYZ untuk bantuan pemesanan *online*, kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein dapat turut ditingkatkan mulai dari aspek *driver* hingga fasilitas mobil pula.

Menurut Kotler dan Keller (2012), jasa merupakan kegiatan atau perbuatan tidak berwujud (*intangible*) yang suatu pihak dapat berikan kepada pihak lain dan tidak memiliki hasil berupa kepemilikan tertentu. Menjadi salah satu perusahaan di bidang transportasi *online*, XYZ menawarkan jasa layanan kendaraan bermotor yang salah satunya adalah taksi *online*. Layanan berbasis teknologi ini memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman. Harapannya, kemudahan dalam mencari jasa *driver* didukung tarif yang murah ini dapat meyakinkan para masyarakat Indonesia untuk mau menggunakan layanan taksi *online* bandara ini.

Agar kebijakan perusahaan taksi *online* XYZ yang bekerjasama dengan taksi bandara dapat berjalan baik, tentu kualitas layanan taksi sebelumnya harus diperbaiki. Maka dari itu, diperlukan penelitian mendalam dengan melakukan analisis kondisi kualitas layanan taksi bandara saat ini. Selanjutnya, usulan yang efektif pun harus didapatkan agar kerjasama antar pihak perusahaan dan pihak pengurus taksi bandara ini dapat menghasilkan kualitas layanan yang memuaskan bagi para penumpang dari Bandara Husein untuk ke depannya.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein yang baru terbentuk tetap melibatkan supir dan unit mobil dari taksi Bandara Husein yang sudah ada sebelumnya. Observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari penumpang selama menggunakan layanan taksi bandara Husein. Maka dari itu, untuk mengetahui lebih lanjut mengenai masalah keluhan yang terjadi, selanjutnya dilakukan wawancara terhadap penumpang yang

pernah menggunakan transportasi taksi bandara Husein. Proses wawancara dilaksanakan pada kurun waktu Januari 2018 di Bandung.

Dari hasil wawancara tersebut terhadap 12 penumpang, ternyata masih didapat keluhan yang cukup banyak dengan variasi yang beragam. Keluhan-keluhan yang diterima menunjukkan kondisi taksi bandara Husein ternyata masih belum sesuai dengan kondisi ideal. Berdasarkan hasil wawancara kepada penumpang yang dapat dilihat pada Lampiran A, didapatkan rekapitulasi keluhan penyebab ketidakpuasan penumpang terhadap layanan taksi bandara Husein yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Penumpang

Kode	Keluhan	Jumlah	Persentase
A	Tarif Tidak Jelas dan Mahal	20	19%
B	Supir Tidak Ramah	30	29%
C	Masih Meminta Uang Tambahan	7	7%
D	Regulasi taksi Membingungkan	5	5%
E	Jarak ke <i>Pool</i> Taksi Terlalu Jauh	2	2%
F	Tidak <i>Safety Riding</i>	9	9%
G	Tidak Mau Melayani Pemberhentian Beberapa Lokasi Meskipun Searah	5	4,50%
H	Fasilitas Mobil Kurang Memadai	18	17%
I	Antrian untuk Mendapat Taksi Terlalu Lama	5	4,50%
J	Pelayanan <i>Booth</i> Taksi yang Tidak Ramah	3	3%
Total		104	100%

Mengacu pada keluhan dari penumpang, ternyata keluhan terbanyak adalah pada supir yang tidak ramah, kemudian disusul dengan keluhan tarif yang tidak jelas & mahal serta fasilitas mobil kurang memadai. Hal ini sesuai dengan pernyataan awal dari pihak XYZ terkait kekhawatiran dari kualitas layanan armada taksi bandara Husein dalam beberapa aspek layanan. Maka dari itu, belum baiknya kualitas layanan yang diterima oleh penumpang pada taksi bandara menyebabkan diperlukannya penelitian lebih lanjut dan mengetahui atribut layanan mana yang perlu diperbaiki. Hal ini untuk memastikan bahwa kebijakan baru sistem taksi *online* ini bisa turut didukung peningkatan kualitas layanan armada taksi Bandara Husein secara menyeluruh.

Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi atribut yang dapat mempengaruhi kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein dengan



menggunakan studi literatur sebagai referensi. Atribut awal yang digunakan diperoleh dari literatur pengukuran kualitas layanan taksi *online* (Sharma & Das, 2017). Kemudian, atribut-atribut tersebut disesuaikan dengan pengecekan dari perspektif penumpang dan perusahaan sehingga menjadi bagian dari pertanyaan kuesioner. Atribut layanan tersebut dapat digunakan sebagai landasan penelitian lebih lanjut untuk menghasilkan *output* penelitian berupa usulan perbaikan kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein.

Dalam menganalisa kualitas layanan taksi *online* XYZ sendiri, dapat digunakan *Integrated IPA-Kano Model* (Kuo, Chen, & Deng, 2012), yang selanjutnya disebut sebagai IIKM. Metode ini memiliki kelebihan dalam memberikan hasil penelitian yang komprehensif mengenai atribut layanan yang diteliti. Hasil penelitian dapat menjadi bahan strategi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan mengetahui atribut yang harus menjadi fokus perbaikan, kinerja atribut yang perlu dipertahankan, ataupun atribut yang ternyata tidak terlalu berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Kelebihan lainnya adalah bisa dilakukan klasifikasi atribut layanan yang menjadi pembeda dari perusahaan kompetitor sehingga meningkatkan nilai tambah bagi layanan perusahaan bersangkutan.

Dalam menganalisis kualitas layanan, IIKM juga dapat membantu memberikan urutan prioritas atribut yang perlu diperbaiki. Prioritas utama adalah atribut layanan yang dianggap kebutuhan dasar dan wajib dalam sebuah layanan namun memiliki tingkat performansi yang masih rendah. Selanjutnya, dapat usulan perbaikan dibuat untuk menyelesaikan masalah terkait atribut prioritas perbaikan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak XYZ agar bisa memberikan kinerja pelayanan yang lebih maksimal bagi para penumpang dari Bandara Husein untuk ke depannya.

Jadi, identifikasi masalah yang sudah dilakukan dapat dirumuskan menjadi beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein ?
2. Atribut layanan apa saja menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil pengolahan data dengan *Integrated IPA-Kano Model* (IIKM) ?
3. Bagaimana rancangan usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein ?

### **I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Setelah dilakukan identifikasi dan perumusan masalah, selanjutnya dilakukan penentuan batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini. Batasan masalah yang digunakan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Layanan XYZ yang diteliti adalah layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein.
2. Layanan taksi *online* yang diteliti hanya perjalanan yang berasal dari Bandara Husein.
3. Usulan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.

Selain itu, digunakan juga beberapa asumsi untuk mendukung penelitian adalah kondisi layanan taksi *online* XYZ, baik harga, kebijakan pada *driver*, dan aplikasi tidak berubah selama penelitian dilakukan.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang dibuat, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein.
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil pemetaan dengan *Integrated IPA-Kano Model (IIKM)*.
3. Memberikan usulan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak. Berikut ini merupakan manfaat yang dapat diperoleh :

1. Bagi pembaca

Meningkatkan wawasan pembaca dalam mengetahui kualitas layanan taksi *online* di Indonesia terutama pada taksi bandara. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi referensi untuk mendorong penelitian selanjutnya yang lebih dalam dan dilakukan peningkatan kualitas dari layanan jasa sejenis lainnya.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi perbaikan untuk atribut layanan jasa taksi *online* XYZ bandara lainnya. Akan lebih baik pula bila

usulan yang diberikan dapat diterapkan dan meningkatkan kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein menjadi lebih baik lagi.

## **I.6 Metodologi Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian, dibutuhkan suatu urutan langkah-langkah yang tepat. Metodologi penelitian dapat berfungsi untuk merancang bagaimana penelitian dapat dilakukan dengan sistematis agar didapatkan hasil penelitian yang baik. Berikut merupakan tahapan metodologi penelitian sebagai berikut :

### **1. Studi Pendahuluan**

Tahap awal dari penelitian ini adalah melakukan studi pendahuluan untuk menggali lebih dalam mengenai objek yang diteliti. Studi pendahuluan dapat terdiri dari metode observasi lapangan dan wawancara.

### **2. Observasi Lapangan**

Pertama-tama dilakukan observasi lapangan untuk mengetahui kondisi layanan terkini dan apakah terdapat masalah yang terjadi pada penumpang layanan Taksi bandara.

### **3. Wawancara**

Berikutnya dilakukan wawancara untuk mendapatkan testimoni pengalaman para penumpang agar didapatkan kondisi layanan taksi bandara saat ini.

### **4. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Setelah dilakukan studi pendahuluan, selanjutnya dilakukan tahapan identifikasi dan rumusan masalah. Masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah terkait kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein yang melibatkan supir Taksi bandara. Berikutnya, dilakukan perumusan masalah berdasarkan identifikasi masalah tersebut.

### **5. Penentuan Atribut Kualitas Layanan**

Dilakukan identifikasi atribut yang relevan sebagai alat ukur terhadap kualitas layanan taksi *online* XYZ berdasarkan persepsi perusahaan dan penumpang saat menggunakan layanan taksi. Atribut tersebut didapatkan melalui referensi dari studi literatur yang juga meneliti kualitas layanan taksi *online*.

#### 6. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Dari atribut-atribut layanan yang telah diidentifikasi, pengujian atribut tersebut kemudian dilakukan melalui pertanyaan dalam lima bagian. Lalu, kuesioner disebarakan kepada penumpang layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein. Pada masing-masing hasil kuesioner, dilakukan pengujian terlebih dahulu untuk memastikan bahwa hasil tersebut sudah *valid* dan *reliable* untuk kemudian layak dilakukan pengolahan data.

#### 7. Perhitungan Tingkat Kepentingan & Performansi Tiap Atribut

Tahapan IIKM membutuhkan *input* dari model IPA untuk intepetasi atribut yang performansinya sudah baik atau belum dan atribut yang penting dalam perspektif penumpang. Jadi, perlu dilakukan pengolahan data dari hasil kuesioner dan dipetakan dalam empat kuadran berdasarkan tingkat performansi dan kepentingan dari atribut layanan tersebut. Evaluasi kinerja layanan dapat dilakukan dari data performansi tiap atribut layanan.

#### 8. Pemetaan dan Pengelompokan Atribut Layanan

Tahapan IIKM selanjutnya juga membutuhkan *input* model Kano untuk mendapatkan interpretasi kondisi tiap atribut layanan berdasarkan pengaruh terhadap kepuasan dan ketidakpuasan penumpang. Pada model Kano, hasil pengolahan data kuesioner dari bagian fungsional dan disfungsional akan dipetakan untuk kemudian dikelompokkan menjadi empat kategori. Kategori atribut Kano terdiri dari *must-be requirements* (atribut dasar), *one-dimensional requirements* (atribut yang diharapkan), *attractive requirements* (atribut yang meningkatkan kepuasan pelanggan), dan *Neutral* (atribut yang tidak memberikan pengaruh yang baik dan buruk terhadap kepuasan pelanggan).

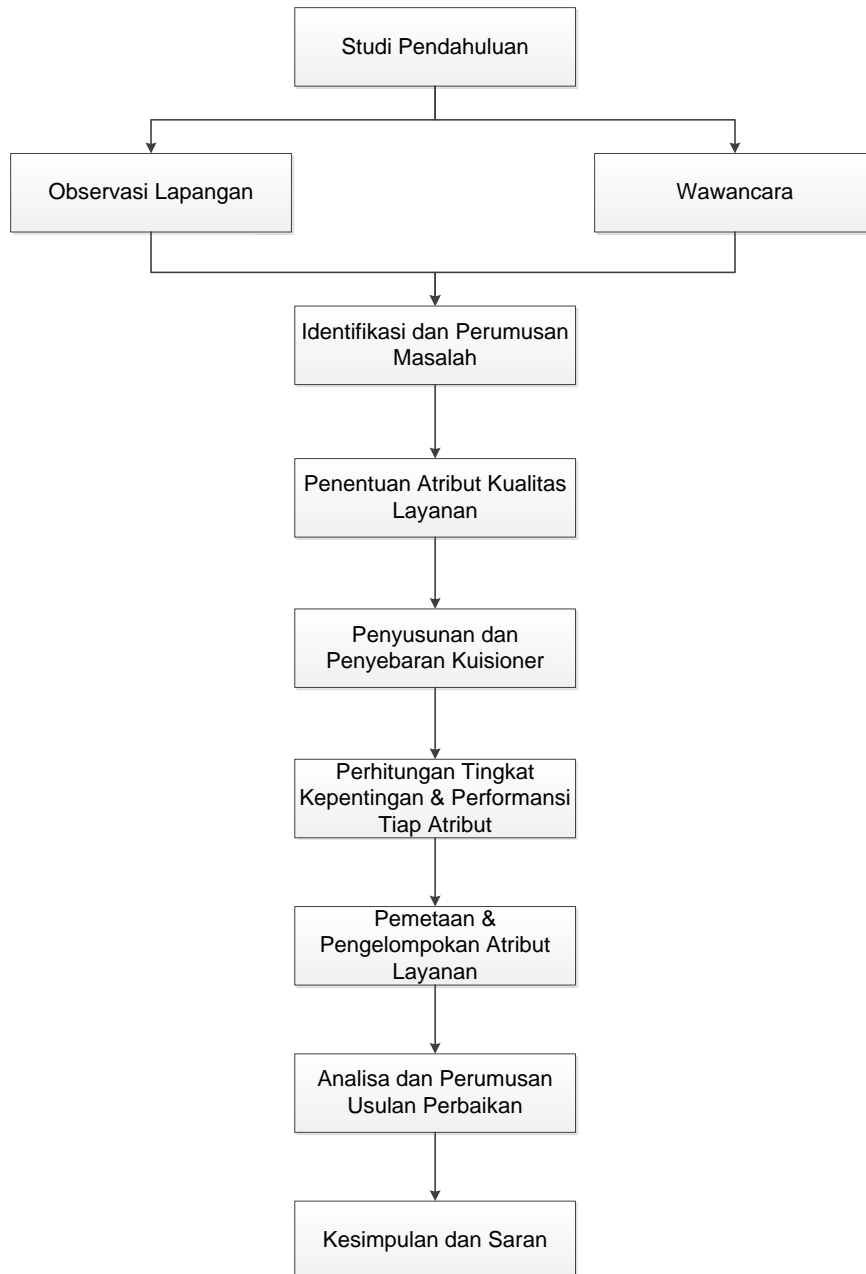
#### 9. Analisa dan Perumusan Usulan Perbaikan

Berikutnya, dilakukan analisis dari perbandingan masing-masing atribut layanan dari kedua hasil model IPA dan Kano ke dalam IIKM. Perumusan usulan perbaikan dilakukan terhadap atribut yang ditemukan perlu diperbaiki sesuai urutan prioritas yang telah ditentukan.

#### 10. Kesimpulan dan Saran

Tahapan akhir ini adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Berikutnya, disertakan saran juga yang dirasa dapat bermanfaat untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

Secara keseluruhan, tahapan metodologi penelitian yang dilaksanakan dapat dilihat pada Gambar I.1 berikut.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

## I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian yang terdiri atas pendahuluan, studi pustaka, pengumpulan dan pengolahan

data, analisis dan usulan perbaikan, serta diakhiri kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Berikut ini dijelaskan sistematika penulisan laporan penelitian kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I merupakan bagian pembuka yang membahas latar belakang penelitian, permasalahan yang terjadi, serta tahapan penelitian yang dilakukan unruk menyelesaikan permasalahan tersebut. Bab ini berisi latar belakang permasalahan, identifikasi dan rumusan masalah, batasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisi teori pustaka yang dibutuhkan dalam menjalankan penelitian. Teori tersebut menjadi dasar dalam tahapan proses pengumpulan dan pengolahan data hingga analisis hasil penelitian. Teori-teori tersebut didapatkan dari berbagai sumber seperti buku, internet, jurnal, maupun sumber lainnya.

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab III berisi tentang pengumpulan data yang berhubungan dengan analisis kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein untuk mengetahui kondisi kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein dan usulan perbaikan jika dibutuhkan. Tahapan pengumpulan dan pengolahan data dimulai dari proses penentuan atribut layanan, penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, profil responden, uji reliabilitas dan validitas, pengolahan data kuesioner yang terdiri dari evaluasi kinerja layanan, IIKM, model IPA, model Kano, serta penentuan prioritas perbaikan.

## **BAB IV ANALISIS DAN USULAN**

Bab IV berisi analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan mengenai analisis proses penentuan atribut, profil responden, hasil pengolahan IIKM, dan usulan perbaikan berikut evaluasi dari pihak perusahaan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V ini berisi kesimpulan dari hasil analisis kualitas layanan taksi *online* XYZ Bandara Husein serta saran-saran yang dapat diberikan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.