

ABSTRAK

Penggunaan layanan ojek online telah meningkat di Indonesia. Ojek online merupakan salah satu bentuk *e-commerce* yang diterima dengan baik oleh masyarakat umum sehingga dianggap sebagai inovasi yang baik dalam dunia transportasi. Maxim terus mengembangkan teknologi inovatif untuk pemesanan kendaraan, pengangkutan barang, pembelian dan pengiriman agar dapat bersaing. Dikarenakan persaingan dengan kompetitor, maka diperlukan metode yang lebih baik dari *servqual* untuk menilai adanya faktor persaingan dengan kompetitor layanan transportasi online lainnya, oleh karena itu metode yang digunakan adalah CZIPA.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan *e-servqual* yaitu *website design*, *security/privacy*, *fulfilment* dan *customer service*. Survei tersebut melibatkan 108 responden yang menggunakan aplikasi Maxim dan tampilan Grab, ditentukan dengan *non-probability sampling*. Berdasarkan analisis CZIPA, terdapat beberapa faktor yang memerlukan perbaikan, yaitu: (1) *Website design* (Proses Pembelian/PP1 dan Ketersediaan Sistem/SA1), (2) *Security* (Privasi/P2), (3) *Fullfillment* (Akurasi Pemesanan/OA2), dan (4) *Customer service* (Level Layanan/SL1) . Usulan perbaikan aplikasi Maxim yang diprioritaskan adalah (1) menerbitkan *e-wallet* sendiri dan memindahkan *server* aplikasi ke Indonesia, (2) meminimalkan informasi yang diperlukan untuk pendaftaran pelanggan baru; (3) penggunaan kode OTP, (4) adanya departemen perlindungan dan keamanan yang khusus menangani masalah privasi, (5) penguatan personel dan tugas ke departemen kartografi, (6) terbukanya kesempatan bagi pihak ketiga layanan waralaba pihak dan masyarakat umum untuk Layanan Maxim, (7) memberikan tanggapan yang cepat dan akurat atas keluhan pelanggan, dan (8) pelanggan memprioritaskan keluhan mereka.

Kata Kunci: Maxim, *e-commerce*, *e-servqual*, CZIPA.