

ABSTRAK

Layanan Gojek yang disediakan oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. merupakan salah satu layanan transportasi *online* yang saat ini beroperasi di Indonesia. Selama beroperasi, layanan Gojek turut mendapatkan masalah-masalah yang muncul bersamaan dengan perkembangan layanan ini. Penelitian ini mengevaluasi layanan Gojek dengan menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi SERVQUAL, urutan dimensi dari yang terpenting untuk dilakukan evaluasi adalah *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan terakhir *tangible*. Rekomendasi perbaikan kualitas layanan yang dapat dilakukan adalah optimasi aplikasi, pemberian standar kecepatan respon dan estimasi waktu pelayanan yang realistis, pelaksanaan tes keahlian mengemudi, pemberian estimasi waktu layanan yang akurat dan konsisten, pelatihan prosedur operasional, pemberian jaminan kualitas baik dengan asuransi, melakukan proses rekrutmen *driver* dengan standar yang ditingkatkan, serta inspeksi kendaraan dan atribut *driver*.

Kata kunci: Gojek, kualitas layanan, SERVQUAL, evaluasi, rekomendasi perbaikan

ABSTRACT

Gojek services provided by PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. is one of the online transportation services currently operating in Indonesia. While operating, the Gojek service also encounters problems that arise along with the development of this service. This study evaluates Gojek services using the SERVQUAL (service quality) method. The results of this study indicate that of the five dimensions of SERVQUAL, the order of the most important dimensions for evaluation is responsiveness, reliability, empathy, assurance, and finally tangible. Recommendations for improving service quality include optimizing applications, providing realistic response speed and estimated service time standards, conducting driving skills tests, providing accurate and consistent service time estimates, training on operational procedures, providing good quality assurance with insurance, carrying out the recruitment process of drivers with enhanced standards, as well as vehicle and driver attributes inspections.

Keywords: *Gojek, service quality, SERVQUAL, evaluation, improvement recommendations*