

Evaluasi Kualitas Layanan Goseh Di Kabanjahe Menggunakan Metode Servqual Untuk Optimalisasi Transportasi Online

Joy Syahputra Lingga¹, Jimmy F. Naibaho², Arina Prima Silalahi³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia

Info Artikel

Histori Artikel:

Received, Agst 30, 2025

Revised, Sept 17, 2025

Accepted, Sept 25, 2025

Keywords:

Goseh,
Kualitas Layanannya,
SERVQUAL,
Transportasi Online,
Kesenjangan Pelayanan.

ABSTRAK

Kemunculan layanan transportasi online lokal seperti Goseh di Kabanjahe menjadi fenomena menarik di tengah dominasi pemain nasional, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor krusial untuk bertahan dan bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan Goseh secara komprehensif dengan mengukur kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL yang menganalisis lima dimensi utama: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Untuk mendukung penelitian, sebuah platform evaluasi berbasis web dikembangkan menggunakan PHP dan MySQL guna memfasilitasi pengumpulan data dari 60 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan Goseh dinilai baik, dengan skor rata-rata persepsi (3.28) yang lebih tinggi dari skor harapan (3.17). Empat dimensi, yaitu Bukti Fisik (+0.23), Empati (+0.22), Daya Tanggap (+0.08), dan Jaminan (+0.06), berhasil melampaui harapan pelanggan. Namun, ditemukan kesenjangan negatif yang krusial pada dimensi Keandalan (-0.04), yang mengindikasikan bahwa isu terkait konsistensi dan ketepatan waktu layanan belum memenuhi ekspektasi pengguna. Riset ini menghasilkan rekomendasi strategis yang aplikatif bagi manajemen Goseh untuk memprioritaskan perbaikan pada area Keandalan, sehingga dapat mengoptimalkan layanan secara efektif.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Penulis Koresponden:

Joy Syahputra Lingga,
Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Methodist Indonesia, Medan,
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.
Email: joysyah11@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah pola mobilitas masyarakat secara signifikan dengan hadirnya layanan transportasi online. Fenomena ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga merambah ke daerah semi-urban seperti Kabanjahe, Kabupaten Karo. Di wilayah ini, aplikasi transportasi *online* lokal bernama Goseh hadir sebagai alternatif bagi pemain nasional, menawarkan layanan yang berpotensi lebih selaras dengan konteks dan kebutuhan masyarakat setempat. Sejak didirikan pada tahun 2018, Goseh menunjukkan pertumbuhan pesat, yang mengindikasikan adanya penerimaan positif dari masyarakat[1].

Meskipun demikian, pertumbuhan yang cepat seringkali diiringi oleh tantangan dalam menjaga kualitas layanan. Observasi awal dan diskusi informal dengan pengguna Goseh mengindikasikan adanya beberapa masalah, seperti kesulitan mendapatkan pengemudi pada jam-jam tertentu dan

interaksi yang kurang optimal antara pengguna dan pengemudi. Isu-isu ini menyoroti adanya potensi kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diharapkan pengguna (ekspektasi) dan layanan yang mereka rasakan secara nyata (persepsi). Dalam industri jasa yang kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor krusial untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan [2].

Untuk mengukur kualitas layanan secara komprehensif, metode SERVQUAL (*Service Quality*) menawarkan kerangka kerja yang efektif dengan menganalisis lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati)[3][4]. Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan SERVQUAL untuk mengevaluasi layanan transportasi online, namun seringkali berfokus pada pemain besar seperti Gojek dan Grab di kota-kota metropolitan[5], [6], atau membandingkan beberapa merek secara umum di lingkungan urban. Penelitian ini memberikan nilai kebaruan dengan menerapkan metode SERVQUAL secara spesifik pada studi kasus aplikasi transportasi online lokal (Goseh) di wilayah semi-urban (Kabanjahe), yang memiliki karakteristik pengguna dan tantangan operasional yang khas.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis tingkat kualitas layanan Goseh dengan mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dan (2) Merumuskan rekomendasi strategis yang didasarkan pada dimensi kualitas layanan yang menjadi prioritas perbaikan, guna mengoptimalkan layanan Goseh di Kabanjahe.

Konteks Kabanjahe sebagai pusat aktivitas ekonomi Kabupaten Karo membuat kebutuhan mobilitas harian tinggi, sementara ketersediaan transportasi umum tidak selalu fleksibel. Studi persepsi pengguna transportasi online menunjukkan bahwa dimensi keandalan, keamanan, serta kemudahan aplikasi menjadi faktor penting pembentuk kepuasan, khususnya pada kelompok usia muda yang intensif menggunakan layanan digital [7].

Kontribusi penelitian ini tidak hanya pada pengukuran kualitas layanan menggunakan SERVQUAL, tetapi juga pada implementasi sistem evaluasi berbasis web yang dapat digunakan secara berulang oleh pengelola untuk memantau kualitas layanan secara periodik. Dengan adanya sistem, pengumpulan data, perhitungan *gap*, serta penyajian laporan dapat dilakukan lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei (*cross-sectional*) untuk menangkap penilaian responden pada satu periode tertentu. Variabel yang diukur adalah kualitas layanan, yang diturunkan menjadi lima dimensi SERVQUAL. Setiap indikator dinilai melalui dua perspektif: harapan (E) sebagai layanan ideal, dan persepsi (P) sebagai layanan yang dirasakan setelah menggunakan Goseh [3].

2.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan Goseh di wilayah Kabanjahe. Pengambilan sampel dilakukan dengan *non-probability sampling* berbasis *convenience*, yaitu responden yang mudah dijangkau setelah menyelesaikan perjalanan. Total kuesioner yang terkumpul dan memenuhi kelengkapan data berjumlah 60 responden valid [2].

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner SERVQUAL yang memuat 10 butir pertanyaan, dua butir untuk masing-masing dimensi. Butir pertanyaan dirancang untuk relevan pada konteks layanan transportasi online dan interaksi pengguna-pengemudi. Rincian indikator kuesioner ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator kuesioner SERVQUAL pada layanan Goseh

Dimensi	Kode	Indikator/Butir Pertanyaan
Tangibles	T1	Kendaraan Goseh dalam kondisi baik dan terawat.
Tangibles	T2	Aplikasi Goseh mudah digunakan dan tampilan informasi jelas.

Reliability	R1	Proses pemesanan dari awal sampai driver menerima pesanan berjalan lancar.
Reliability	R2	Pengemudi datang menjemput sesuai waktu yang dijanjikan/diinformasikan aplikasi.
Responsiveness	RS1	Pengemudi merespons pesanan dengan cepat.
Responsiveness	RS2	Pengemudi sigap membantu ketika pengguna membutuhkan bantuan.
Assurance	A1	Pengemudi berkendara dengan aman dan mematuhi aturan lalu lintas.
Assurance	A2	Pengemudi membuat pengguna merasa nyaman selama perjalanan.
Empathy	E1	Pengemudi ramah dan sopan saat berinteraksi.
Empathy	E2	Pengemudi memahami kebutuhan khusus pengguna (mis. membantu membawa barang).

2.4 Skala Pengukuran

Setiap butir dinilai menggunakan skala Likert 1-5 untuk Harapan (E) dan Persepsi (P). Skala Likert digunakan untuk mengubah penilaian subjektif menjadi data numerik yang dapat diolah [2]. Tabel 2 merangkum interpretasi skala yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Interpretasi skala Likert untuk harapan dan persepsi

Nilai	Harapan (E)	Persepsi (P)
1	Sangat tidak setuju	Sangat tidak penting
2	Tidak setuju	Tidak penting
3	Netral	Netral
4	Setuju	Penting
5	Sangat setuju	Sangat penting

2.5 Prosedur Pengumpulan Data

Kuesioner disebarakan secara online melalui tautan survei. Distribusi dilakukan dengan bekerja sama dengan beberapa pengemudi Goseh sebagai perantara; setelah perjalanan selesai pengemudi meminta kesediaan penumpang untuk berpartisipasi. Strategi ini dipilih agar responden mengisi kuesioner saat pengalaman layanan masih segar, sehingga meningkatkan relevansi jawaban [1].

2.6 Teknik Analisis Data SERVQUAL

Analisis dilakukan dengan menghitung gap SERVQUAL untuk setiap indikator menggunakan persamaan $\text{Gap} = P - E$. Gap kemudian dirata-ratakan pada tingkat dimensi untuk memperoleh skor kualitas layanan per dimensi. Interpretasi dilakukan sebagai berikut: gap positif menandakan layanan melampaui harapan; gap nol menandakan sesuai harapan; gap negatif menandakan layanan belum memenuhi harapan dan perlu prioritas perbaikan [3].

$$\text{Gap } i = P_i - E_i ; \text{ SQ dimensi} = (\sum \text{Gap } i) / n$$

2.7 Pengembangan Sistem Evaluasi

Untuk mendukung proses survei dan analisis, dibangun sistem evaluasi berbasis web menggunakan PHP dan MySQL[8]. Sistem menyediakan modul pengisian survei oleh responden serta dashboard admin untuk pengelolaan pertanyaan, visualisasi data demografi, hasil analisis gap per dimensi dan per pertanyaan, serta ekspor data. Perancangan sistem dimodelkan menggunakan UML (use case, activity, sequence, dan class diagram) sebagai acuan implementasi dan komunikasi kebutuhan sistem [2].

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengevaluasi kualitas layanan transportasi online Goseh. Kerangka kerja penelitian ini dirancang secara sistematis, dimulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data, perancangan sistem evaluasi, hingga analisis hasil akhir. Instrumen utama yang digunakan adalah metode SERVQUAL, yang secara spesifik mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi (kinerja yang dirasakan) dan harapan (kinerja yang diinginkan) pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan.

1. Populasi dan Sampel Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Goseh di wilayah Kabanjahe, Kabupaten Karo. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling*. Data akhir yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis berasal dari 60 responden yang valid.

2. Teknik Pengumpulan Data Untuk memfasilitasi pengumpulan data, sebuah sistem kuesioner online dikembangkan menggunakan PHP dan MySQL. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian utama: (1) data demografi responden, dan (2) serangkaian pertanyaan yang mengukur tingkat harapan dan persepsi untuk setiap indikator dari lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Penilaian menggunakan Skala Likert 1 sampai 5. Kuesioner disebarakan kepada penumpang oleh mitra pengemudi Goseh sesaat setelah perjalanan selesai untuk memastikan relevansi dan akurasi data yang diberikan.
3. Teknik Analisis Data Analisis data dilakukan dengan menghitung skor kesenjangan (Gap) SERVQUAL menggunakan formula utama:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$
 Perhitungan ini dilakukan untuk setiap item pertanyaan, yang kemudian dirata-ratakan untuk mendapatkan skor kesenjangan untuk masing-masing dari kelima dimensi. Interpretasi hasil didasarkan pada nilai kesenjangan:
 - a. Skor Positif (Gap>0): Menunjukkan bahwa kinerja layanan telah melampaui harapan pelanggan (Sangat Memuaskan).
 - b. Skor Nol (Gap=0): Menunjukkan bahwa kinerja layanan telah sesuai dengan harapan pelanggan (Memuaskan).
 - c. Skor Negatif (Gap<0): Menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan di mana
 - d. kinerja masih di bawah harapan pelanggan dan menjadi area prioritas untuk perbaikan.

3. PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

Sistem evaluasi kualitas layanan Goseh dirancang untuk memfasilitasi dua aktor utama: responden (pengguna) dan admin. Responden mengakses halaman survei, mengisi data diri, dan memberikan nilai harapan serta persepsi untuk setiap indikator SERVQUAL. Admin mengelola bank pertanyaan, memantau data responden, dan melihat hasil analisis gap dalam bentuk tabel dan grafik. Pendekatan perancangan menggunakan UML agar alur proses, kebutuhan fungsional, dan struktur data terdokumentasi dengan baik [2].

Pada sisi admin, dashboard menampilkan ringkasan hasil analisis per dimensi dengan kolom rata-rata persepsi, rata-rata harapan, nilai gap, serta keterangan. Visualisasi disajikan dalam grafik batang untuk memudahkan identifikasi dimensi prioritas perbaikan. Halaman 'Data Responden' menampilkan profil demografi dalam grafik lingkaran dan batang, sedangkan halaman 'Hasil Detail' menyajikan gap per pertanyaan beserta rekomendasi per dimensi. Sistem juga menyediakan fitur ekspor data ke format CSV/Excel untuk kebutuhan pengolahan lanjutan [2].

3.1 Rancangan Basis Data

Basis data dibangun menggunakan MySQL dengan skema yang mengakomodasi penyimpanan data responden, bank pertanyaan, jawaban, dimensi, dan laporan. Struktur utama mencakup entitas Responden, Admin, Pertanyaan, Jawaban, Dimensi, serta modul ekspor. Relasi data dirancang agar setiap jawaban terhubung pada responden dan pertanyaan tertentu, sehingga memudahkan perhitungan gap otomatis dan pelaporan [2].

Tabel 3. Ringkasan entitas utama basis data sistem

Entitas	Atribut Kunci	Fungsi
Responden	id_responden, nama, umur, jk, pekerjaan, frekuensi, tanggal	Menyimpan identitas responden dan karakteristik penggunaan.
Pertanyaan	id_pertanyaan, pertanyaan, dimensi	Menyimpan bank pertanyaan SERVQUAL yang ditampilkan pada survei.
Jawaban	id_jawaban, id_responden, id_pertanyaan, P, E, gap	Menyimpan nilai persepsi, harapan, dan gap per indikator.
Admin	id_admin, username, password, email	Mengelola akses login dan aktivitas pengelolaan sistem.

Dimensi	id_dimensi, nama_dimensi	Klasifikasi lima dimensi SERVQUAL untuk pelaporan.
ExportData	id_export, format, waktu	Mendukung pembuatan file ekspor (CSV/Excel).

3.2 Implementasi Antarmuka dan Fitur Sistem

Implementasi antarmuka menggunakan konsep responsif agar dapat diakses melalui perangkat mobile maupun desktop. Pada modul responden, halaman survei dibagi menjadi beberapa halaman sesuai dimensi untuk menjaga keterbacaan dan mengurangi kelelahan pengisian. Pada modul admin, sistem menyediakan menu navigasi untuk Dashboard, Data Responden, Kelola Pertanyaan (CRUD), Hasil Detail, dan Logout. Fitur utama meliputi perhitungan gap otomatis, visualisasi grafik, serta ekspor data [2].

3.3 Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan melalui dua tahap: (1) validasi akurasi perhitungan SERVQUAL dengan membandingkan hasil perhitungan manual dan hasil sistem pada data sampel responden, serta (2) pengujian fungsionalitas menggunakan black box testing untuk memastikan setiap modul berjalan sesuai kebutuhan. Hasil validasi menunjukkan perhitungan gap yang dihasilkan sistem konsisten dengan perhitungan manual, sehingga sistem dinyatakan andal untuk digunakan pada proses evaluasi [2].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Data kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berasal dari 60 responden pengguna Goseh. Sistem mencatat karakteristik dasar responden seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta frekuensi penggunaan Goseh. Informasi demografi tersebut penting untuk memahami konteks penilaian responden dan menjadi dasar analisis segmentasi pada penelitian lanjutan. Pada sistem yang dibangun, profil responden divisualisasikan dalam bentuk grafik untuk memudahkan interpretasi oleh pengelola [2].

4.2 Perhitungan Nilai Persepsi, Harapan, dan Gap

Nilai persepsi (P) dan harapan (E) dihitung dengan merata-ratakan skor responden pada setiap indikator. Selanjutnya nilai gap dihitung menggunakan rumus $\text{Gap} = P - E$. Proses pengolahan dilakukan otomatis oleh sistem, namun juga divalidasi melalui perhitungan manual pada beberapa sampel data untuk memastikan konsistensi hasil [3].

Secara keseluruhan, rata-rata nilai persepsi layanan adalah 3.28 sedangkan rata-rata nilai harapan adalah 3.17. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan Goseh secara umum berada sedikit di atas harapan pengguna (gap total +0.11).

Tabel 4. Rata-rata persepsi, harapan, dan gap SERVQUAL per dimensi

Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	Gap (P-E)	Interpretasi
Tangibles	3.30	3.07	+0.23	Melebihi harapan
Reliability	3.17	3.20	-0.03	Belum memenuhi harapan
Responsiveness	3.13	3.05	+0.08	Melebihi harapan
Assurance	3.33	3.27	+0.06	Melebihi harapan
Empathy	3.43	3.21	+0.22	Melebihi harapan

4.3 Pembahasan per Dimensi

Dimensi tangibles memperoleh gap positif (+0.23) yang mengindikasikan bukti fisik layanan (kondisi kendaraan dan kemudahan aplikasi) telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna.

Pada konteks transportasi online, bukti fisik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan memperkuat pengalaman layanan [4].

Dimensi empathy juga menunjukkan gap positif tinggi (+0.22). Temuan ini mengindikasikan pengemudi Goseh dinilai ramah, sopan, dan mampu memahami kebutuhan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian pada layanan transportasi online yang menyatakan interaksi personal pengemudi berpengaruh pada kepuasan pelanggan [5].

Dimensi responsiveness (+0.08) dan assurance (+0.06) sama-sama bernilai positif. Respons pengemudi yang cepat dan perilaku berkendara yang aman membantu pengguna merasa nyaman. Beberapa studi SERVQUAL pada transportasi online menekankan bahwa keamanan perjalanan dan daya tanggap merupakan aspek yang harus dijaga karena berhubungan langsung dengan persepsi risiko pengguna.

Satu-satunya dimensi dengan gap negatif adalah reliability (-0.03). Dimensi ini berkaitan dengan konsistensi proses pemesanan dan ketepatan waktu penjemputan. Gap negatif mengindikasikan sebagian pengguna masih menemukan ketidaksesuaian antara layanan yang diharapkan dan yang diterima, misalnya keterlambatan penjemputan atau pembatalan pesanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian pada Gojek yang menunjukkan reliability sering menjadi dimensi kritis karena berkaitan dengan janji layanan dan keandalan sistem [4], [5].

4.4 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan nilai gap, prioritas perbaikan utama adalah dimensi reliability. Rekomendasi yang diajukan meliputi: (1) penegasan standar operasional ketepatan waktu penjemputan; (2) peningkatan mekanisme notifikasi dan estimasi waktu kedatangan agar lebih akurat; (3) penerapan sistem umpan balik dan penilaian pengemudi berbasis keluhan untuk menekan pembatalan sepihak; (4) pelatihan pengemudi terkait komunikasi ketika terjadi perubahan kondisi perjalanan. Rekomendasi ini sejalan dengan pendekatan SERVQUAL yang menekankan perbaikan pada dimensi gap negatif sebagai prioritas [3], [6].

Tabel 5. Prioritas perbaikan berdasarkan gap dimensi

Dimensi	Gap	Prioritas	Arah Tindakan
Reliability	-0.03	Sangat tinggi	Perbaikan ketepatan waktu, stabilitas pemesanan, dan pengurangan pembatalan.
Assurance	+0.06	Pemeliharaan	Menjaga keamanan berkendara dan kenyamanan pengguna.
Responsiveness	+0.08	Pemeliharaan	Mempertahankan respon cepat dan kesiapan membantu.
Empathy	+0.22	Pemeliharaan	Mempertahankan keramahan dan perhatian pengemudi.
Tangibles	+0.23	Pemeliharaan	Menjaga kondisi kendaraan dan kemudahan aplikasi.

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang dikumpulkan dari 60 responden pengguna layanan Goseh di Kabanjaha, diikuti dengan pembahasan mendalam terhadap temuan tersebut.

4.5 Karakteristik Responden

Analisis demografis terhadap 60 responden menunjukkan bahwa pengguna layanan Goseh didominasi oleh kelompok usia produktif 15-25 tahun dan 26-35 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, komposisi responden relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Profil pekerjaan responden cukup beragam, mencakup karyawan swasta, pelajar/mahasiswa, dan wiraswasta. Dari sisi frekuensi penggunaan, sebagian besar responden menggunakan layanan Goseh beberapa kali dalam seminggu, yang mengindikasikan bahwa Goseh telah menjadi bagian dari rutinitas mobilitas mereka.

4.6 Hasil Analisis Kualitas Layanan SERVQUAL

Analisis kesenjangan SERVQUAL secara keseluruhan menunjukkan hasil yang positif. Skor rata-rata persepsi pengguna terhadap layanan Goseh adalah 3.28, sementara skor rata-rata harapan mereka adalah 3.17. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, kualitas layanan yang diberikan Goseh telah berhasil melampaui ekspektasi penggunanya. Untuk melihat kinerja pada setiap aspek layanan, hasil analisis per dimensi disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 6 Ringkasan Analisis Kesenjangan SERVQUAL per Dimensi

No.	Dimensi	Rata-rata Perspsi (P)	Rata-rata Harapan (H)	Kesenjangan (P-H)	Keterangan
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	3.33	3.10	+0.23	Sangat Memuaskan
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3.14	3.18	-0.04	Belum Memuaskan
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3.23	3.13	+0.08	Sangat Memuaskan
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3.16	3.10	+0.06	Sangat Memuaskan
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	3.53	3.31	+0.22	Sangat Memuaskan

4.7 Pembahasan

Temuan dari analisis SERVQUAL memberikan wawasan strategis mengenai kekuatan dan kelemahan layanan Goseh. Keunggulan signifikan terlihat pada dimensi Bukti Fisik (+0.23) dan Empati (+0.22). Skor tinggi pada Bukti Fisik mengindikasikan bahwa pengguna puas dengan kondisi kendaraan yang layak dan kemudahan penggunaan aplikasi. Sementara itu, skor tinggi pada Empati menunjukkan bahwa pengemudi Goseh dinilai ramah, personal, dan mampu memberikan perhatian individual kepada pelanggan, yang kemungkinan besar didukung oleh faktor kedekatan sebagai sesama masyarakat lokal [1].

Meskipun secara umum layanan dinilai memuaskan, temuan paling krusial dari penelitian ini adalah adanya kesenjangan negatif pada dimensi Keandalan (-0.04). Nilai negatif ini, meskipun kecil, menandakan bahwa Keandalan adalah satu-satunya aspek layanan yang kinerjanya belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Analisis lebih detail pada sistem menunjukkan bahwa masalah utama dalam dimensi ini terkait dengan kelancaran proses pemesanan dari awal, seperti ketepatan titik jemput dan kesesuaian pengemudi, serta ketepatan waktu kedatangan pengemudi sesuai estimasi di aplikasi. Keandalan merupakan inti dari layanan transportasi; kegagalan dalam aspek ini dapat secara signifikan menurunkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, sekalipun aspek lainnya dinilai unggul. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang juga menempatkan keandalan sebagai salah satu faktor terpenting dalam kepuasan pengguna transportasi online.

Oleh karena itu, area inilah yang harus menjadi prioritas utama perbaikan bagi manajemen Goseh. Upaya peningkatan pada aspek lain seperti Daya Tanggap dan Jaminan yang sudah dinilai baik harus tetap dijaga, namun alokasi sumber daya untuk perbaikan harus difokuskan untuk mengatasi masalah pada dimensi Keandalan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap 60 responden, kualitas layanan Goseh di Kabanjahe secara umum dinilai baik. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata persepsi (3.28) yang lebih tinggi dibandingkan rata-rata harapan (3.17), sehingga gap total bernilai positif (+0.11). Dimensi tangibles (+0.23) dan empathy (+0.22) menjadi keunggulan utama yang menunjukkan bukti fisik layanan dan perhatian pengemudi telah melampaui ekspektasi pengguna. Dimensi responsiveness (+0.08) dan assurance (+0.06) juga berada pada kategori baik dan perlu dipertahankan. Namun, dimensi reliability masih memiliki gap negatif (-0.03), sehingga menjadi prioritas utama perbaikan pada aspek konsistensi pemesanan serta ketepatan waktu penjemputan.

Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah sampel yang masih terbatas dan teknik convenience sampling yang berpotensi menyebabkan bias representasi. Selain itu, penelitian berfokus pada lima dimensi SERVQUAL tanpa memasukkan variabel lain seperti persepsi harga, promosi, atau kualitas fitur aplikasi secara lebih spesifik.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah responden dan menerapkan teknik sampling yang lebih terstruktur, misalnya stratified sampling berdasarkan kecamatan atau segmen pengguna.

Pengembangan sistem evaluasi juga dapat ditingkatkan dengan penambahan modul analitik lanjutan (Importance-Performance Analysis, analisis segmentasi, atau integrasi rating perjalanan) serta otomatisasi pelaporan periodik untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen [6].

Kedua, rekomendasi strategis untuk Goseh adalah memprioritaskan perbaikan pada dimensi Keandalan. Upaya ini dapat mencakup penerapan standar operasional yang lebih ketat untuk memastikan kelancaran pemesanan dan ketepatan waktu penjemputan. Sembari fokus pada perbaikan tersebut, Goseh harus mempertahankan keunggulan yang sudah ada pada dimensi Bukti Fisik dan Empati untuk menjaga kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan meningkatkan loyalitas di pasar transportasi online lokal Kabanjahe.

REFERENSI

- [1] F. Dzahra, T. Zulham, and F. Fitriyani, “Pengaruh Transportasi Online (Goseh) Terhadap Kesempatan Kerja di Kabupaten Karo Sumatra Utara : Studi Kasus Kecamatan Berastagi dan Kecamatan Kabanjahe,” vol. 9, no. 4, pp. 231–242, 2024.
- [2] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, “Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual,” *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.
- [3] H. Saputro, U. Baturaja, and J. A. Yani, “Jurnal Informatika dan Komputer(JIK),” *Jik*, vol. 12, no. 2, p. 83, 2021.
- [4] H. P. S. Hutasoit, F. Gratianus, and A. P. Silalahi, “Perancangan Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan pada PT . Pasifik Satelit Nusantara Cabang Medan Menggunakan Metode SERVQUAL,” vol. 3, no. 1, pp. 111–122, 2023.
- [5] D. Damayanti and M. Maharani, “Analisis Kualitas Layanan Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pengguna Gojek Di Daerah Istimewa Yogyakarta),” *Kaji. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 2, 2020, doi: 10.51277/keb.v15i2.72.
- [6] V. A. Sembiring, N. B. Puspitasari, and S. T. Mt, “Evaluasi Layanan Gojek Milik Pt. Goto Gojek Tokopedia Tbk. Dengan Metode Service Quality (Servqual),” *Ind. Eng. Online J.*, vol. 12, no. 3, pp. 1–12, 2023.
- [7] I. Nursa’adah, N. N. Prawesty, and D. F. Lestari, “Analisis Persepsi Generasi Z Terhadap Kualitas Layanan Transportasi Online Di Kota Tasikmalaya,” *Transekonomika Akuntansi, Bisnis dan Keuangan.*, vol. 2, no. 4, pp. 13–22, 2022, doi: 10.55047/transekonomika.v2i4.137.
- [8] H. G. Simanullang and A. P. Silalahi, *PEMROGRAMAN WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER 4*, 1st ed. Malang: Madza Media, 2022.