

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Lerkatar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakat, salah satunya melalui transportasi berbasis aplikasi. Di tengah persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan dituntut tidak hanya menawarkan harga kompetitif, tetapi juga kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan guna menjaga kepuasan dan loyalitas mereka (Purwasih et al., 2022).

Grab, sebagai salah satu penyedia layanan transportasi dan digital berbasis aplikasi di Indonesia, menawarkan berbagai layanan seperti GrabBike, GrabCar, GrabFood, dan GrabExpress. Keberagaman layanan ini menuntut Grab untuk terus memberikan pengalaman yang cepat, aman, nyaman, dan sesuai harapan pengguna agar tetap kompetitif.

Di Kota Lhokseumawe, sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi, pendidikan, dan perdagangan di Aceh dengan mobilitas masyarakat yang tinggi, pemanfaatan layanan Grab masih belum optimal. Hal ini wajar mengingat Grab tergolong baru hadir di kota tersebut sehingga proses adaptasi masyarakat masih berlangsung.

Observasi awal dan kuesioner pendahuluan pada Juli 2026 terhadap 25 pengguna Grab menunjukkan beberapa indikasi masalah pelayanan: 16% responden bersikap netral terhadap kemudahan memperoleh driver, 32% netral terhadap kecepatan waktu tunggu driver, dan 24% netral terhadap keramahan driver. Temuan ini mengindikasikan masih adanya aspek pelayanan yang perlu dievaluasi. Selain itu, mayoritas pengguna cenderung hanya memanfaatkan layanan GrabBike atau GrabCar, sementara GrabFood, GrabExpress, dan layanan lain relatif jarang digunakan—menunjukkan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan secara menyeluruh.

Kondisi ini penting untuk diperhatikan karena kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Keterbatasan driver

memperpanjang waktu tunggu, keterbatasan *merchant* mengurangi pilihan pada layanan pesan-antar makanan, dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang berbagai layanan Grab dapat memengaruhi pengalaman serta loyalitas pengguna jika dibiarkan.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kualitas pelayanan Grab guna mengidentifikasi kebutuhan pengguna serta menentukan prioritas perbaikan. Salah satu metode yang relevan adalah Model Kano, yang mengelompokkan atribut pelayanan ke dalam kategori *Must-be*, *One-dimensional*, *Attractive*, *Indifferent*, *Reverse*, dan *Questionable* untuk memahami pengaruh masing-masing atribut terhadap kepuasan pengguna. Hasil klasifikasi ini kemudian dapat diintegrasikan dengan Quality Function Deployment (QFD) untuk menerjemahkan *Voice of Customer* ke dalam karakteristik teknis perusahaan melalui *House of Quality* (HOQ), sehingga prioritas perbaikan dapat disusun secara lebih sistematis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna layanan Grab dan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Kota Lhokseumawe menggunakan Model Kano dan QFD, dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Grab dengan Menggunakan Model Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Grab di Kota Lhokseumawe."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana klasifikasi atribut kualitas pelayanan Grab di Kota Lhokseumawe berdasarkan Model Kano?
2. Atribut kualitas pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan Grab di Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan Grab di Kota Lhokseumawe menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui klasifikasi atribut kualitas pelayanan Grab di Kota Lhokseumawe berdasarkan Model Kano.
2. Untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan Grab di Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui penyusunan prioritas usulan perbaikan kualitas pelayanan Grab di Kota Lhokseumawe menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa
 Penelitian ini menjadi sarana pembelajaran dalam menerapkan teori kualitas pelayanan dengan metode Model Kano dan QFD pada dunia nyata. Mahasiswa dapat memperdalam kemampuan analisis data, memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan GRAB Kota Lhokseumawe.
2. Jurusan Teknik Industri
 Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dan bahan kajian tambahan dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan jasa. Selain memperkaya literatur di jurusan, penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi penelitian lanjutan atau tugas akhir dengan tema serupa.
3. Perusahaan (GRAB Kota Lhokseumawe)
 Penelitian ini memberikan masukan bagi pihak manajemen Grab dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Melalui hasil analisis Model Kano dan QFD, perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas

pelanggan serta memperkuat citra positif Grab sebagai penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi di Kota Lhokseumawe.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka pembahasan pada penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya memberikan referensi dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan GRAB Kota Lhokseumawe.
2. Responden penelitian ini adalah pengguna layanan GRAB Kota Lhokseumawe.
3. Data yang diambil adalah hasil dari kuesioner yang diperoleh dari pengguna layanan GRAB Kota Lhokseumawe.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membantu manajemen GRAB Kota Lhokseumawe dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis Model Kano dan QFD.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan GRAB Kota Lhokseumawe.
3. Penelitian ini berpotensi memperkuat loyalitas pengguna layanan GRAB Kota Lhokseumawe.