

ABSTRAK

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GRABFOOD DAN GOFOOD MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

Oleh

Syafira Riza Ramadhana

18103029

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi pada era globalisasi dan informasi telah mengantarkan kita dalam persaingan baru dimana peluang bisnis dieksploitasi lebih cepat dari sebelumnya. Saat ini banyak perusahaan-perusahaan rintisan yang menyediakan layanan dan menawarkan berbagai keunggulan yang membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Dua perusahaan startup besar di Indonesia yaitu Gojek dan Grab sangat diminati oleh masyarakat, karena Gojek dan Grab memiliki layanan yang dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Grabfood dan Gofood memiliki kekurangan yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti lambatnya pelayanan restoran dan lamanya pengiriman pesanan, sehingga perlu dilakukan perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Grabfood dan Gofood dengan menggunakan metode E-Servqual. Metode E-Servqual menghubungkan pendapat pengguna dan penyedia layanan pada kualitas pelayanan elektronik, dan memberikan dasar yang baik dalam memahami, mengukur, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Mengukur kualitas pelayanan dilakukan menggunakan tujuh dimensi E-Servqual yaitu yaitu efficiency, Reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact, sehingga kualitas pelayanan yang ada diperusahaan dapat terus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap pengguna Gofood dan Grabfood sehingga menghasilkan rekomendasi dari kualitas pelayanan yang paling unggul diantara kedua fitur aplikasi tersebut. Pada hasil perhitungan bahwa secara keseluruhan pengguna Grabfood dan Gofood sebagian sudah merasa puas dan sebagian belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk Grabfood dimensi yang harus diperbaiki adalah dimensi Reliability, Responsiveness, dan Compensation sedangkan untuk Gofood dimensi yang harus diperbaiki adalah dimensi Reliability dan Compensation

Kata kunci : E-Servqual, Grabfood, Gofood, Kualitas Pelayanan