

## ABSTRAK

Transportasi online merupakan kebutuhan masyarakat pada zaman sekarang untuk melakukan mobilitas. Salah satu hal yang penting dilakukan adalah memberikan produk dan pelayanan yang baik untuk menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Penelitian ini dilakukan pada transportasi *online* GOJEK (taksi *online*) Cabang Kota Padang. Meningkatkan kualitas produk ini dilakukan untuk mengidentifikasi keinginan pelanggan (konsumen). Metode pengukuran kualitas produk yang digunakan adalah metode *Serqual* dan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil dari *Serqual* diketahui tingkat kepuasan yang tertinggi yaitu Kesesuaian harga dengan kualitas jasa dan tingkat kepuasan yang terendah yaitu pengetahuan pengemudi terkait jasa yang ditawarkan. QFD merupakan merencanakan pengembangan perbaikan terhadap kelemahan produk yang di dapat dari hasil *Importance-Performance Analysis*. Dari QFD didapatkan *House Of Quality* (HOQ) yang merupakan rencana pengembangan perbaikan dan diperoleh prioritas produk yang akan ditingkatkan oleh GOJEK Cabang Kota Padang antara lain: Pengetahuan pengemudi mengenai jalanan kota padang dan kemampuan pengemudi membaca jalur peta.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment*.