

**KAJIAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
TRANSPORTASI *ONLINE* (*GRAB CAR*) DI KOTA PADANG
DENGAN METODE *SERVQUAL***

¹⁾Avenia Anugrah Diniaty, ²⁾Era Triana, ³⁾Fidel Miro

Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan,
Universitas Bung Hatta Padang

E-mail : ¹⁾aveniaanugrahdini@yahoo.co.id, ²⁾eratriana@bunghatta.ac.id, ³⁾fidel_miro61@yahoo.co.id

ABSTRAK

Grab Car merupakan transportasi umum berbasis *online* yang menggunakan aplikasi *Grab* di *smartphone*, transportasi *online Grab Car* diminati oleh masyarakat Kota Padang karena dapat melengkapi kebutuhan transportasi ataupun kebutuhan hidup penggunanya. Transportasi berbasis *online* (TBO) memiliki banyak pro dan kontra yang dihadapi. Mayoritas dari penyedia transportasi konvensional dan ojek pengkolan tidak menerima dengan keberadaan TBO ini karena menganggap bahwa para konsumen beralih untuk memakai transportasi *online*. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi dan harapan konsumen *Grab Car* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pada tahapan pengumpulan data metode yang digunakan adalah survei primer berupa wawancara, sebar kusioner, foto dan observasi dan survei sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis *servqual* untuk menilai tingkat kepuasan konsumen *Grab Car* dan analisis diagram kartesius untuk menentukan atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk perbaikan. Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah tingkat kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna transportasi *online Grab Car* terhadap kualitas pelayanan dan atribut pelayanan yaitu (jaminan keamanan dan kenyamanan, *Driver Grab Car* yang menjemput penumpang tidak sama dengan profil *driver* di aplikasi) atribut pelayanan ini memiliki nilai prioritas rendah sehingga perlu ditingkatkan lagi dalam kualitas pelayanannya.

Kata Kunci : *Grab Car*, Kualitas Pelayanan, *Servqual*