

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Gojek dan Layanan Gofood

Nadiem Makarim mendirikan perusahaan teknologi Indonesia, yaitu PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, yang juga disebut sebagai Gojek, pada tahun 2010. Gojek pertama kali didirikan sebagai perusahaan yang melayani pemesanan transportasi roda dua melalui telepon. Seiring berjalannya waktu, Gojek mampu memperkenalkan inovasi dalam bentuk aplikasi *mobile* yang memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan transportasi. Selain layanan transportasi, Gojek juga terus mengembangkan layanannya dengan menambahkan fitur-fitur baru seperti pengiriman makanan, pembayaran digital dan berbagai layanan lainnya.

Visi Gojek yaitu untuk meningkatkan sistem transportasi di Indonesia, memudahkan masyarakat dalam melakukan tugas sehari-hari seperti pengiriman dokumen dan berbelanja dengan menawarkan layanan kurir, serta meningkatkan kesejahteraan para pengemudi ojek di Jakarta dan di seluruh Indonesia.

Sedangkan misi Gojek yaitu:

1. Membuat PT Go-Jek Indonesia sebagai penyedia layanan transportasi tercepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia.
2. Menggunakan kemajuan teknologi untuk membuat PT Go-Jek Indonesia sebagai model dalam penerapan kepatuhan dan tata kelola yang baik dalam struktur transportasi.
3. Meningkatkan kesadaran dan akuntabilitas sosial dan lingkungan. sosial dan lingkungan, baik secara individu maupun komunal.
4. Menawarkan solusi bernilai tambah dan layanan terbaik kepada pelanggan.

Pada tanggal 1 April 2015, Gojek secara resmi memperkenalkan layanan pesan-antar makanan dengan nama Gofood. Pada awalnya, Gojek hanya menawarkan tiga layanan: Go-Ride untuk transportasi penumpang, Go-Send untuk pengantaran makanan, dan Go-Shop yang dapat menangani semua kebutuhan melalui pengemudi online, menurut Chaterine Hindra Sutjahyo, selaku Chief Food Officer Gojek Group. Namun seiring berjalannya waktu, pesanan makanan mulai mendominasi layanan Go-Shop dibandingkan kebutuhan sehari-hari lainnya. Alhasil, layanan Gofood diciptakan untuk memudahkan pemesanan makanan bagi konsumen (IDN Times, 2021). Di seluruh Indonesia, Gofood telah bermitra dengan lebih dari 125.000 perusahaan.

2. Karakteristik Responden

Pengguna layanan Gofood di Banjarmasin diberikan kuesioner online untuk diisi dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini. 100 orang menjawab kuesioner tersebut, dan hasilnya adalah sebagai berikut.

a. Jenis kelamin

Pengelompokan responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4. 1

Jumlah Responden Berdasarkan jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	16	16%
2.	Perempuan	84	84%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Dari tabel 4.1 di atas, terdapat 16 responden laki-laki dan proporsinya sebesar 16%, sedangkan responden perempuan sebanyak 84 orang dan persentasenya sebesar 84%. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas partisipan dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Pekerjaan Responden

Pengelompokan responden menurut pekerjaan disajikan pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4. 2
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	76	76%
2.	Karyawan/Pegawai	17	17%
3.	Wiraswasta	2	2%
4.	Lainnya	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel 4.2 di atas, mayoritas responden yaitu 76 orang atau 76% dari total responden adalah pelajar/mahasiswa. Selanjutnya, terdapat 7 orang, atau 17% dari total responden, yang bekerja sebagai karyawan, diikuti oleh dua orang, atau 2% dari total responden, yang merupakan wiraswasta, dan lima orang, atau 5% dari total responden, yang memiliki pekerjaan lain. Hal ini karena memang pengguna layanan Gofood rata-rata adalah pelajar/mahasiswa yang termasuk dalam generasi milenial dan Gen Z yang artinya banyak pelajar/mahasiswa yang sudah menggunakan teknologi untuk mengefisienkan waktu.

c. Tingkat Pendapatan

Pengelompokan responden menurut tingkat pendapatan disajikan pada 4.3 berikut.

Tabel 4. 3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

No.	Pendapatan Per Bulan	Jumlah	Persentase
1.	< Rp 500.000	27	27%
2.	Rp 500.000-Rp 1.000.000	27	27%
3.	Rp 1.000.000- Rp 2.500.000	22	22%
4.	Rp 2.500.000- Rp 5.000.000	16	16%
5.	> Rp 5.000.000	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Dari data yang tertera pada tabel 4.3, bisa dilihat bahwa pendapatan responden yang kurang dari Rp. 500.000 per bulan berjumlah 27 orang dengan persentase sebesar 27%, selanjutnya responden dengan pendapatan Rp 500.000- Rp 1.000.000 per bulan berjumlah 27 orang dengan persentase sebesar 27%, kemudian responden dengan pendapatan Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000 per bulan berjumlah 22 orang dengan persentase sebesar 22%, setelah itu responden dengan pendapatan Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 berjumlah 16 orang dengan persentase sebesar 16%, dan responden

denan pendaptan lebih dari Rp 5.000.000 per bulan berjumlah 8 orang dengan persentase sebesar 8%.

d. Alamat responden

Tabel 4.4 di bawah ini menampilkan informasi alamat dari lima kecamatan yang menjadi lokasi responden penelitian.

Tabel 4. 4
Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah	Persentase
1.	Banjarmasin Selatan	27	27%
2.	Banjarmasin Timur	44	44%
3.	Banjarmasin Barat	14	14%
4.	Banjarmasin Utara	9	9%
5.	Banjarmasin Tengah	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang tertera pada tabel 4.4 bahwa responden yang berada di kecamatan Banjarmasin Selatan berjumlah 27 orang dengan persentase sebesar 27%, selanjutnya responden yang berada di kecamatan Banjarmasin Timur paling banyak yaitu sebanyak 44 dengan persentase sebesar 44%, kemudian responden yang berada di kecamatan Banjarmasin Barat berjumlah 14 orang dengan persentase sebesar 14%, dan responden yang berada di Banjarmasin Utara berjumlah 9 orang dengan persentase sebesar 9%, serta responden

yang berada di kecamatan Banjarmasin Tengah sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 6%. Maka, mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari kecamatan Banjarmasin Timur.

3. Deskripsi Variabel

Deskripsi analisis kepuasan pengguna layanan Gofood dengan metode *Importance Performance Analysis* di Banjarmasin didasarkan pada data yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu kualitas layanan elektronik atau *e-service Quality*, yang dapat digambarkan sebagai berikut.

- a. Penjelasan responden terhadap dimensi efisiensi (*efficiency*) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)
 - 1) Kemudahan dalam mengakses website

Tabel 4. 5
Kemudahan dalam Mengakses Website Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	16	16%
4.	Penting	39	39%
5.	Sangat penting	44	44%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang tampak pada tabel 4.5, sebagian besar responden menanggapi sangat penting terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa penting kemudahan untuk mengakses aplikasi Gofood. Sebanyak 44 responden (44% dari total responden) menyatakan bahwa hal tersebut sangat penting. Sementara itu, 39 responden (39%) menganggapnya penting, 16 responden (16%) menilai cukup penting, dan hanya 1 responden (1%) yang menyatakan bahwa hal tersebut tidak penting.

2) Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan.

Tabel 4. 6
Kemudahan Mendapatkan Informasi Produk yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	3	3%
3.	Cukup penting	14	14%
4.	Penting	44	44%
5.	Sangat penting	39	39%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat dari tabel 4.6, sebagian besar responden menanggapi penting terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa penting kemudahan untuk mendapatkan informasi produk yang diinginkan di aplikasi Gofood. Hanya tiga responden (atau 3% dari total) yang menjawab tidak penting, sementara 44 responden (44% dari total) menjawab penting, 39 responden (39%), dan 14 responden (14% dari total) menjawab sangat penting dan cukup penting secara berurutan.

3) Pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan

Tabel 4. 7
Kemudahan Mendapatkan Barang yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	15	15%
4.	Penting	40	40%
5.	Sangat penting	44	44%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel sebagian besar responden memberikan jawaban sangat penting untuk pertanyaan menurut responden, seberapa penting kemudahan untuk mendapatkan produk

yang diinginkan di aplikasi Gofood. Terdapat 44 responden (44%) yang menjawab sangat penting, 40 responden (40%) menjawab penting, 15 responden (15%) menjawab cukup penting, dan hanya 1 responden (1%) yang menyatakan bahwa hal tersebut tidak penting.

- b. Penjelasan responden terhadap dimensi reliabilitas (*reliability*) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)
- 1) Kesesuaian dengan klasifikasi produk

Tabel 4. 8
Kesesuaian Dengan Klasifikasi Produk Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	13	13%
4.	Penting	27	27%
5.	Sangat penting	59	59%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel di atas bahwa sebagian besar responden memberi tanggapan sangat penting terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa penting kesesuaian gambar produk dengan produk aslinya. Ada 59 responden atau 59% dari total responden, yang menjawab “sangat penting,” 27 responden atau

27% dari total responden yang menjawab “penting,” 13 responden atau 13% dari total responden yang menjawab “cukup penting,” dan hanya satu responden atau 1% dari total responden, yang menjawab “tidak penting.”

2) Situs tidak membeku (*freeze*) saat diakses

Tabel 4. 9
Situs Tidak Membeku (Freeze) Saat Diakses Berdasarkan
Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	0	0%
3.	Cukup penting	8	8%
4.	Penting	40	40%
5.	Sangat penting	52	52%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberi tanggapan sangat penting terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa penting kelancaran aplikasi Gofood saat diakses. Sebanyak 52 responden atau 52% dari total responden, menyatakan bahwa respon mereka sangat penting, 40 responden, atau 40% dari total responden, menyatakan bahwa respon mereka

penting, dan 8 responden, atau 8% dari total responden, menyatakan bahwa respon mereka cukup penting.

3) Kesesuaian situs dengan penjelajah web (*web browser*)

Tabel 4. 10
Kesesuaian Situs Dengan Web Browser Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	0	0%
3.	Cukup penting	18	18%
4.	Penting	32	32%
5.	Sangat penting	50	50%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberi tanggapan sangat penting terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa penting aplikasi Gofood bisa menyesuaikan di berbagai perangkat seluler. Ada 50 responden (50%) menyatakan "sangat penting", 32 responden (32%) menyatakan "penting", dan 18 responden (18%) menyatakan "cukup penting".

c. Penjelasan responden terhadap dimensi pemenuhan (*fulfillment*)

berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Fitur lengkap

Tabel 4. 11
Fitur Lengkap Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	7	7%
4.	Penting	45	45%
5.	Sangat penting	47	47%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat penting untuk pertanyaan menurut responden, seberapa penting kelengkapan fitur di aplikasi Gofood. Ada 47 responden atau 47% dari total responden, menyatakan bahwa tanggapan mereka sangat penting, 45 responden atau 45% mengungkapkan bahwa tanggapan mereka penting, 7 responden atau 7% menyatakan bahwa tanggapan mereka cukup penting, dan hanya 1 responden yang menyatakan bahwa tanggapan mereka tidak penting atau 1%.

2) Mudah dipahami

Tabel 4. 12
Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	10	10%
4.	Penting	32	32%
5.	Sangat penting	57	57%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat penting untuk pertanyaan, menurut responden, seberapa penting aplikasi Gofood mudah dipahami untuk cara pesan dan transaksinya. Terdapat 57 responden atau 57% dari total keseluruhan menjawab “sangat penting”, 32 responden atau 32% dari total keseluruhan menjawab “penting”, 10 responden atau 10% dari total keseluruhan menjawab “cukup penting”, dan hanya 1 responden atau 1% dari total keseluruhan menjawab “tidak penting”.

3) Perintah/ketentuan berlaku sesuai janji

Tabel 4. 13
Perintah/Ketentuan Berlaku Sesuai Janji Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	9	9%
4.	Penting	36	36%
5.	Sangat penting	54	54%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat penting untuk pertanyaan menurut responden, seberapa penting pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ada 54 responden atau 54% dari total responden menyatakan bahwa jawaban mereka sangat penting, 36 responden atau 36% dari total responden menyatakan bahwa jawaban mereka penting, 9 responden atau 9% dari total responden yang menanggapi cukup penting, dan hanya 1 responden atau 1% dari total responden yang menanggapi tidak penting.

- d. Penjelasan responden terhadap dimensi privasi (*privacy*) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Perlindungan data pribadi

Tabel 4. 14
Perlindungan Data Pribadi Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	4	4%
4.	Penting	22	22%
5.	Sangat penting	73	73%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, mayoritas responden memberikan respon sangat penting ketika ditanya seberapa penting perlindungan data pribadi di aplikasi Gofood. Terdapat 73 responden atau 73% dari total keseluruhan yang menanggapi sangat penting, 22 responden atau 22% dari total keseluruhan yang meanggapi penting, 4 responden atau 4% dari total keseluruhan yang menanggapi cukup penting, dan 1 responden atau 1% dari total keseluruhan yang menyatakan tidak penting.

2) Perlindungan data transaksi

Tabel 4. 15
Perlindungan Data Pribadi Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	0	0%
3.	Cukup penting	6	6%
4.	Penting	28	28%
5.	Sangat penting	66	66%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang tampak pada tabel, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat penting terhadap pertanyaan seberapa penting perlindungan data transaksi yang dilakukan di aplikasi Gofood. Sebanyak 66 responden atau 66% dari total responden, mengindikasikan bahwa tanggapan mereka sangat penting, diikuti oleh 28 responden, atau 28% dari total responden yang mengindikasikan bahwa tanggapan mereka penting dan 6 responden atau 6% dari total responden yang mengindikasikan bahwa tanggapan mereka cukup penting.

e. Penjelasan responden terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Menyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah

Tabel 4. 16
Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	0	0%
3.	Cukup penting	8	8%
4.	Penting	38	38%
5.	Sangat penting	54	54%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberikan jawaban yang sangat penting terhadap pertanyaan seberapa penting ketersediaan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah di aplikasi Gofood. Ada 54 responden, atau 54% dari total responden menyatakan bahwa tanggapan mereka sangat penting, 38 responden atau 38% dari total responden, yang menganggap penting dan 8 responden atau 8% dari total responden yang menganggap cukup penting.

2) Adanya mekanisme dalam penanganan masalah

Tabel 4. 17
Adanya Mekanisme dalam Penanganan Masalah Berdasarkan
Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	0	0%
3.	Cukup penting	4	4%
4.	Penting	41	41%
5.	Sangat penting	55	55%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberi tanggapan sangat penting terhadap pertanyaan seberapa penting mekanisme dalam menangani masalah yang terjadi di aplikasi Gofood. Sebanyak 55 responden (55% dari total) menyatakan "sangat penting", 41 responden (41%) menyatakan "penting", dan 4 responden (4%) menyatakan "cukup penting".

f. Penjelasan responden terhadap dimensi Kompensasi (*compensation*) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Pengembalian uang

Tabel 4. 18
Pengembalian Uang Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	9	9%
4.	Penting	29	29%
5.	Sangat penting	61	61%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat penting untuk pertanyaan seberapa penting pengembalian uang dari aplikasi Gofood jika ada masalah. Terdapat 61 responden atau 61% dari total responden yang menjawab “sangat penting”, 29 responden atau 29% dari total responden menjawab “penting”, 9 responden atau 9% dari total responden menjawab “cukup penting”, dan hanya 1 responden atau 1% dari total responden yang menjawab “tidak penting”.

2) Biaya pengiriman

Tabel 4. 19
Biaya Pengiriman Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	6	6%
3.	Cukup penting	23	23%
4.	Penting	36	36%
5.	Sangat penting	35	35%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang tampak pada tabel, sebagian besar responden memberikan jawaban yang penting untuk pertanyaan seberapa penting adanya ganti rugi biaya pengiriman jika produk yang dikirim terlambat. Ada 36 responden (36%) yang menjawab “penting”, 35 responden (35%) menjawab “sangat penting”, 23 responden (23%) menjawab “cukup penting”, dan 6 responden (enam%) menjawab “tidak penting” untuk masing-masing jawaban.

3) Biaya penanganan produk

Tabel 4. 20
Biaya Penanganan Produk Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	4	4%
3.	Cukup penting	16	16%
4.	Penting	28	28%
5.	Sangat penting	52	52%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang tampak pada tabel, sebagian besar responden memberikan jawaban sangat penting untuk pertanyaan seberapa penting adanya ganti rugi biaya untuk penanganan produk yang rusak atau tidak sesuai pesanan. Ada 52 responden atau 52% dari total keseluruhan menyatakan sangat penting, diikuti oleh 28 responden atau 28% dari total keseluruhan yang memberi tanggapan penting, 16 responden atau 16% dari total keseluruhan yang memberi tanggapan cukup penting, dan 4 responden atau 4% dari total keseluruhan yang menyatakan tidak penting.

g. Penjelasan responden terhadap dimensi Kontak (*contact*) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Ketersediaan *customer service* melalui telepon

Tabel 4. 21
Ketersediaan *Customer Service* Melalui Telepon Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	1	1%
3.	Cukup penting	10	10%
4.	Penting	34	34%
5.	Sangat penting	55	55%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, sebagian besar responden memberikan jawaban yang sangat signifikan untuk pertanyaan seberapa penting ketersediaan layanan *customer service* melalui telrpon jika terkendala sesuatu di aplikasi Gofood. Masing-masing jawaban memiliki 55 responden (atau 55% dari total) yang mengatakan sangat penting, 34 responden (atau 34% dari total) yang mengatakan penting, 10 responden (10%) yang mengatakan cukup penting, dan hanya 1 responden (atau 1% dari total) yang mengatakan tidak penting.

- 2) Ketersediaan *customer service* melalui media online yang disediakan

Tabel 4. 22
Ketersediaan *Customer Service* Melalui Media Online yang Disediakan Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	3	3%
3.	Cukup penting	10	10%
4.	Penting	28	28%
5.	Sangat penting	59	59%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberi tanggapan sangat penting terhadap pertanyaan seberapa penting ketersediaan layanan *customer service* melalui email atau melalui halaman bantuan jika terkendala sesuatu di aplikasi Gofood. Masing-masing jawaban memiliki 59 orang atau 59% yang memberi tanggapan sangat penting, selanjutnya yang memberi tanggapan penting berjumlah responden atau 28%, kemudian yang memberi tanggapan cukup penting berjumlah 10

orang dengan persentasi sebesar 10%, dan ada 3 orang yang menanggapi tidak penting dengan persentase sebesar 3%.

h. Penjelasan responden terhadap dimensi efisiensi (*efficiency*) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

1) Kemudahan dalam mengakses website

Tabel 4. 23
Kemudahan Dalam Mengakses Website Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	1	1%
3.	Cukup baik	11	11%
4.	Baik	59	59%
5.	Sangat baik	29	29%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang dapat dilihat pada tabel, sebagian besar responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik aplikasi Gofood diakses untuk memesan makanan. Masing-masing jawaban memiliki 59 responden atau 59% yang menanggapi baik, 29 responden atau 29% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 11

responden atau 11%, dan hanya 1 orang saja yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 1%.

2) Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan

Tabel 4. 24
Kemudahan Mendapatkan Informasi Produk yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	2	2%
3.	Cukup baik	13	13%
4.	Baik	45	45%
5.	Sangat baik	40	40%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, sebagian besar responden memberikan tanggapan baik untuk pertanyaan seberapa baik aplikasi Gofood dalam menyediaakn informasi produk yang diinginkan. Empat puluh lima resonden atau 45% dari total responden yang memberi tanggapan baik, empat puluh orang atau 40% dari total responden, yang memberikan tanggapan sangat baik, tiga belas orang, atau 13% dari total responden memberikan tanggapan cukup

baik, dan hanya dua orang, atau 2% dari total responden yang memberikan jawaban tidak baik.

3) Pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan

Tabel 4. 25
Kemudahan Mendapatkan Barang yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	0	0%
3.	Cukup baik	20	20%
4.	Baik	50	50%
5.	Sangat baik	30	30%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik aplikasi Gofood dalam menyediakan produk yang diinginkan. Masing-masing jawaban memiliki 50 responden atau 50% yang memberi tanggapan baik, 30 responden atau 30% yang memberi tanggapan sangat baik, dan yang menanggapi cukup baik berjumlah 20 orang dengan persentase sebesar 20%.

- i. Penjelasan responden terhadap dimensi reliabilitas (*reliability*) berdasarkan tingkat kepentingan (*performance*)

1) Kesesuaian dengan klasifikasi produk

Tabel 4. 26
Kesesuaian Dengan Klasifikasi Produk Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	4	4%
3.	Cukup baik	31	31%
4.	Baik	39	39%
5.	Sangat baik	26	26%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik kesesuaian gambar produk dengan produk aslinya. Masing-masing jawaban memiliki 39 responden atau 39% yang memberi tanggapan baik, 26 responden atau 26% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 31 responden dengan persentase sebesar 31%, dan ada 4 orang yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 4%.

2) Situs tidak membeku (*freeze*) saat diakses

Tabel 4. 27
Situs Tidak Membeku (Freeze) Saat Diakses Berdasarkan
Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	2	2%
3.	Cukup baik	12	12%
4.	Baik	53	53%
5.	Sangat baik	33	33%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden yang memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik aplikasi Gofood saat diakses. Setiap jawaban memiliki 53 responden atau 53% yang memberi tanggapan baik, 33 orang dengan persentase sebesar 33% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 12 responden atau 12%, dan hanya 2 orang yang memberi tanggapan tidak baik dengan persentase sebesar 2%.

3) Kesesuaian situs dengan penjelajah web (*web browser*)

Tabel 4. 28
Kesesuaian Situs Dengan Web Browser Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	3	3%
3.	Cukup baik	16	16%
4.	Baik	42	42%
5.	Sangat baik	39	39%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik aplikasi Gofood bisa menyesuaikan di berbagai perangkat seluler. Setiap jawaban memiliki 42 responden atau 42% yang memberi tanggapan baik, 39 responden atau 39% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang memberi tanggapan cukup baik berjumlah 16 responden atau 16%, dan ada 3 responden yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 3%.

- j. Penjelasan responden terhadap dimensi Pemenuhan (*fulfillment*) berdasarkan tingkat kepentingan (*performance*)

1) Fitur lengkap

Tabel 4. 29
Fitur Lengkap Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	1	1%
3.	Cukup baik	14	14%
4.	Baik	47	47%
5.	Sangat baik	38	38%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik kelengkapan fitur di aplikasi Gofood. Masing-masing jawaban memiliki 47 responden atau 47% yang memberi tanggapan baik, 38 responden atau 38% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 14 responden atau 14%, dan hanya 1 responden yang menanggapi tidak baik atau 1% saja.

2) Mudah dipahami

Tabel 4. 30
Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	2	2%
3.	Cukup baik	16	16%
4.	Baik	42	42%
5.	Sangat baik	40	40%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik cara pesan dan transaksinya di aplikasi Gofood. Masing-masing jawaban adalah 42 responden atau 42% yang memberi tanggapan baik, 40 responden atau 40% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 16 responden atau 16%, dan hanya 2 responden yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 2%.

3) Perintah/ketentuan berlaku sesuai janji

Tabel 4. 31
Perintah/Ketentuan Berlaku Sesuai Janji Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	2	2%
3.	Cukup baik	23	23%
4.	Baik	52	52%
5.	Sangat baik	23	23%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik kecepatan pengiriman produk dengan waktu yang dijanjikan. Setiap jawaban memiliki 52 responden atau 52% yang memberi tanggapan baik, 23 responden atau 23% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang memberi tanggapan cukup baik berjumlah 23 responden atau 23%, dan hanya 2 responden yang menanggapi tidak baik atau 2% saja.

k. Penjelasan responden terhadap dimensi privasi (*privacy*) berdasarkan tingkat kepentingan (*performance*)

1) Perlindungan data pribadi

Tabel 4. 32

Perlindungan Data Pribadi Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	3	3%
3.	Cukup baik	16	16%
4.	Baik	44	44%
5.	Sangat baik	37	37%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik perlindungan data pribadi di aplikasi Gofood. Setiap jawaban memiliki 44 responden atau 44% yang memberi tanggapan baik, 37 responden dengan persentase sebesar 37% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 16 orang dengan persentase sebesar 16%, dan ada 3 orang yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 3%.

2) Perlindungan data transaksi

Tabel 4. 33
Perlindungan Data Transaksi Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	2	2%
3.	Cukup baik	13	13%
4.	Baik	56	56%
5.	Sangat baik	29	29%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik perlindungan data transaksi yang dilakukan di aplikasi Gofood. Masing-masing jawaban memiliki 56 responden atau 56% yang menanggapi baik, 29 responden atau 29% yang menanggapi sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 13 responden atau 13%, dan hanya 2 responden yang memberi tanggapan tidak baik dengan persentase sebesar 2%.

- l. Penjelasan responden terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berdasarkan tingkat kepentingan (*performance*)
 - 1) Menyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah

Tabel 4. 34
Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	3	3%
3.	Cukup baik	17	17%
4.	Baik	47	47%
5.	Sangat baik	33	33%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik informasi ketika terjadi masalah di aplikasi Gofood. Setiap jawaban memiliki 47 responden atau 47% yang memberi tanggapan baik, 33 responden dengan persentase sebesar 33% yang memberi tanggapan baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 17 responden atau 17%, dan ada 3 responden yang memberi tanggapan tidak baik dengan persentase sebesar 3%.

2) Adanya mekanisme dalam penanganan masalah

Tabel 4. 35
Adanya Mekanisme Dalam Penanganan Masalah Berdasarkan
Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	3	3%
3.	Cukup baik	24	24%
4.	Baik	42	42%
5.	Sangat baik	31	31%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik mekanisme dalam penanganan masalah di aplikasi Gofood. Setiap jawaban memiliki 42 responden atau 42% yang memberi tanggapan baik, 31 responden dengan persentase sebesar 31% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 24 responden dengan persentase sebesar 24%, dan ada 3 responden yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 3%.

m. Penjelasan responden terhadap dimensi Kompensasi (*compensation*) berdasarkan tingkat kepentingan (*performance*)

1) Pengembalian uang

Tabel 4. 36

Pengembalian Uang Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	1	1%
2.	Tidak baik	1	1%
3.	Cukup baik	26	26%
4.	Baik	38	38%
5.	Sangat baik	34	34%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik aplikasi Gofood untuk pengembalian uang. Masing-masing jawaban memiliki 38 responden atau 38% yang memberi tanggapan baik, 34 responden atau 34% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 26 orang atau 26%, dan hanya 1 orang yang memberi tanggapan tidak baik dengan persentase sebesar 1%, serta ada hanya 1 orang yang menanggapi sangat tidak baik dengan persentase sebesar 1%.

2) Biaya pengiriman

Tabel 4. 37
Biaya Pengiriman Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	5	5%
3.	Cukup baik	25	25%
4.	Baik	46	46%
5.	Sangat baik	24	24%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik aplikasi Gofood untuk memberikan ganti rugi biaya pengiriman jika produk yang dikirim terlambat. Setiap jawaban memiliki 46 responden atau 46% yang memberi tanggapan baik, 24 responden dengan persentase sebesar 24% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 25 responden dengan persentase sebesar 25%, dan ada 5 orang yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 5%.

3) Biaya penanganan produk

Tabel 4. 38**Biaya Penanganan Produk Berdasarkan Tingkat Kinerja**

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	1	1%
2.	Tidak baik	3	3%
3.	Cukup baik	24	24%
4.	Baik	39	39%
5.	Sangat baik	33	33%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik aplikasi Gofood untuk memberikan ganti rugi biaya untuk penanganan produk yang rusak atau tidak sesuai pesanan. Masing-masing jawaban memiliki 39 responden dengan persentase sebesar 39% yang memberi tanggapan baik, 33 responden dengan persentase sebesar 33% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 24 orang dengan persentase sebesar 24%, dan ada 3 responden yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 3%, serta hanya 1 responden yang menanggapi sangat tidak baik dengan persentase sebesar 1%.

n. Penjelasan responden terhadap dimensi kontak (*contact*) berdasarkan tingkat kepentingan (*performance*)

1) Ketersediaan *customer service* melalui telepon

Tabel 4. 39

Ketersediaan *Customer Service* Melalui Telepon Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	5	5%
3.	Cukup baik	21	21%
4.	Baik	43	43%
5.	Sangat baik	31	31%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik akses layanan *customer service* melalui telepon jika terkendala sesuatu di aplikasi Gofood. Masing-masing jawaban memiliki 43 responden atau 43% yang memberi tanggapan baik, 31 responden atau 31% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 21 orang dengan persentase sebesar 21%, dan ada 5 orang yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 5%.

- 2) Ketersediaan *customer service* melalui media online yang disediakan

Tabel 4. 40
Ketersediaan *Customer Service* Melalui Media Online yang Disediakan Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak baik	0	0%
2.	Tidak baik	3	3%
3.	Cukup baik	18	18%
4.	Baik	41	41%
5.	Sangat baik	38	38%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Seperti yang terlihat pada tabel, banyak responden memberi tanggapan baik terhadap pertanyaan menurut responden, seberapa baik akses layanan *customer service* melalui email atau melalui halaman bantuan jika terkendala sesuatu di aplikasi Gofood. Setiap jawaban memiliki 41 orang atau 41% yang memberi tanggapan baik, 38 orang dengan persentase sebesar 38% yang memberi tanggapan sangat baik, kemudian yang menanggapi cukup baik berjumlah 18 orang dengan persentase sebesar 18%, dan ada 3 orang yang menanggapi tidak baik dengan persentase sebesar 3%.

4. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan keabsahan sebuah kuesioner. Pada tingkat signifikansi 5%, *degree of freedom* (df) = $n - 2$ dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dianggap valid; jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dianggap tidak valid dan bernilai negatif. Hal ini menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan.

Dari 100 sampel lalu nilai r tabel yang didapatkan dari tabel r dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, maka $df = 100 - 2 = 98$, jadi r tabel adalah 0,1966.

Berikut merupakan hasil uji validitas dalam penelitian ini yang diperoleh dengan bantuan SPSS, sebagaimana ditampilkan pada tabel 4.41.

Tabel 4. 41
Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan

Dimensi <i>E-Service Quality</i>	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	I 1.1	0,567	0,1966	Valid
	I 1.2	0,611	0,1966	Valid
	I 1.3	0,535	0,1966	Valid
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	I 2.1	0,565	0,1966	Valid
	I 2.2	0,531	0,1966	Valid

	I 2.3	0,593	0,1966	Valid
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	I 3.1	0,673	0,1966	Valid
	I 3.2	0,593	0,1966	Valid
	I 3.3	0,642	0,1966	Valid
Privasi (<i>Privacy</i>)	I 4.1	0,463	0,1966	Valid
	I 4.2	0,595	0,1966	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	I 5.1	0,633	0,1966	Valid
	I 5.2	0,432	0,1966	Valid
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	I 6.1	0,602	0,1966	Valid
	I 6.2	0,576	0,1966	Valid
	I 6.3	0,572	0,1966	Valid
Kontak (<i>Contact</i>)	I 7.1	0,641	0,1966	Valid
	I 7.2	0,657	0,1966	Valid

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Tabel 4. 42
Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja

Dimensi E-Service Quality	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	P 1.1	0,594	0,1966	Valid
	P 1.2	0,707	0,1966	Valid
	P 1.3	0,532	0,1966	Valid
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	P 2.1	0,685	0,1966	Valid
	P 2.2	0,706	0,1966	Valid

	P 2.3	0,657	0,1966	Valid
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	P 3.1	0,709	0,1966	Valid
	P 3.2	0,767	0,1966	Valid
	P 3.3	0,655	0,1966	Valid
Privasi (<i>Privacy</i>)	P 4.1	0,696	0,1966	Valid
	P 4.2	0,675	0,1966	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P 5.1	0,773	0,1966	Valid
	P 5.2	0,725	0,1966	Valid
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	P 6.1	0,735	0,1966	Valid
	P 6.2	0,745	0,1966	Valid
	P 6.3	0,766	0,1966	Valid
Kontak (<i>Contact</i>)	P 7.1	0,789	0,1966	Valid
	P 7.2	0,781	0,1966	Valid

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2025

Dari hasil uji validitas sebelumnya, terlihat bahwa setiap item pertanyaan dianggap valid sebab nilai r hitung lebih dari nilai r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari variabel atau konstruk. Jika jawaban responden terhadap suatu pertanyaan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu, maka

kuesioner tersebut dianggap reliabel. Hal ini dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan pendekatan *Alpha Cronbach's*, yang didasarkan pada *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Jika nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60 maka reliabilitas dapat dilakukan dengan baik.

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang diperoleh dengan bantuan SPSS, sebagaimana ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 43
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan

Dimensi E- Service Quality	<i>Alpha Cronbach's</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	0,749	0,60	Reliabel
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	0,639	0,60	Reliabel
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	0,640	0,60	Reliabel
Privasi (<i>Privacy</i>)	0,636	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,716	0,60	Reliabel
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	0,676	0,60	Reliabel
Kontak (<i>Contact</i>)	0,655	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Tabel 4. 44
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja

Dimensi E- Service Quality	Alpha Cronbach's	Standar Reliabilitas	Keterangan
Efisiensi (<i>Effeciency</i>)	0,709	0,60	Reliabel
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	0,784	0,60	Reliabel
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	0,725	0,60	Reliabel
Privasi (<i>Privacy</i>)	0,688	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,719	0,60	Reliabel
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	0,866	0,60	Reliabel
Kontak (<i>Contact</i>)	0,820	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Dari kedua tabel terlihat bahwa seluruh dimensi dalam penelitian menunjukkan nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut reliabel.

5. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dan skor harapan. Nilai ini berperan dalam menentukan urutan prioritas untuk meningkatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian pelanggan

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian harapan pelanggan

Tabel 4. 45

Hasil Tingkat Kesesuaian

No.	Indikator	Skor Kinerja (xi)	Skor Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemudahan dalam mengakses website	416	426	97,65
2.	Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan	423	419	100,95
3.	Pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan	410	427	96,01
4.	Kesesuaian dengan klasifikasi produk	387	444	87,16
5.	Situs tidak membeku (<i>Freeze</i>) saat diakses	417	444	93,91
6.	Kesesuaian situs dengan penjelajah web (<i>web browser</i>)	417	432	96,52
7.	Fitur lengkap	422	438	96,34
8.	Mudah dipahami	420	445	94,38

9.	Perintah/ketentuan berlaku sesuai janji	396	443	89,39
10.	Perlindungan data pribadi	415	467	88,86
11.	Perlindungan data transaksi	412	460	89,56
12.	Menyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah	410	446	91,92
13.	Adanya mekanisme dalam penanganan masalah	401	451	88,91
14.	Pengembalian uang	403	450	89,55
15.	Biaya pengiriman	389	400	97,25
16.	Biaya penanganan produk	400	428	93,45
17.	Ketersediaan <i>customer service</i> melalui telepon	400	443	90,29
18.	Ketersediaan <i>customer service</i> melalui media online yang disediakan	414	443	93,45
Rata-rata				93,08

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Dari tabel diatas terlihat bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yaitu sebesar 93,08%. Untuk hasil kesesuaian per indikator maka yang tertinggi adalah indikator kedua yaitu pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan dengan tingkat kesesuaian sebesar 100, 95%, sedangkan yang terendah adalah indikator keempat yaitu kesesuaian dengan klasifikasi produk dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,16%.

6. Analisis Diagram Kartesius

Perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanan saat ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kinerja kualitas layanan. Namun demikian, peningkatan kepuasan pelanggan tidak selalu berkorelasi dengan peningkatan kinerja atribut. Sumber daya terbuang percuma sebagai akibatnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui metrik layanan mana yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu. Oleh karena itu, mengadopsi diagram kartesius untuk meningkatkan kinerja indikator layanan akan lebih efektif dan efisien.

Tabel 4. 46
Hasil Rata-rata Skor kepentingan dan Skor Kinerja

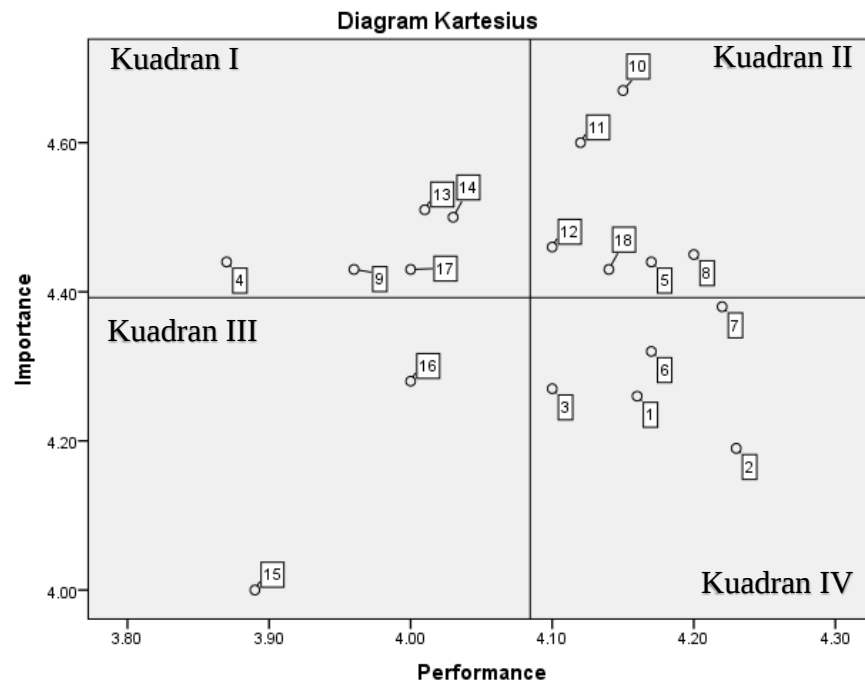
No.	Indikator	Rata-rata Skor kepentingan	Rata-rata Skor kinerja
1.	Kemudahan dalam mengakses website	4,26	4,16
2.	Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan	4,19	4,23
3.	Pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan	4,27	4,10
4.	Kesesuaian dengan klasifikasi produk	4,44	3,87
5.	Situs tidak membeku (<i>Freeze</i>) saat diakses	4,44	4,17
6.	Kesesuaian situs dengan penjelajah web (<i>web browser</i>)	4,32	4,17
7.	Fitur lengkap	4,38	4,22
8.	Mudah dipahami	4,45	4,20
9.	Perintah/ketentuan berlaku sesuai janji	4,43	3,96
10.	Perlindungan data pribadi	4,67	4,15
11.	Perlindungan data transaksi	4,60	4,12
12.	Mmenyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah	4,46	4,10
13.	Adanya mekanisme dalam penanganan masalah	4,51	4,01
14.	Pengembalian uang	4,50	4,03

15.	Biaya pengiriman	4	3,89
16.	Biaya penanganan produk	4,28	4
17.	Ketersediaan <i>customer service</i> melalui telepon	4,43	4
18.	Ketersediaan <i>customer service</i> melalui media online yang disediakan	4,43	4,14
Rata-rata		4,39	4,08

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan data pada tabel, nilai rata-rata tingkat kinerja adalah 4,08 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan adalah 4,39. Singkatnya, tingkat kepentingan lebih tinggi daripada tingkat kinerja.

Langkah selanjutnya adalah memasukkan setiap pernyataan ke dalam diagram kartesius setelah nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ditentukan. Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan dari tingkat kinerja (X) sebesar 4,08 dan nilai rata-rata keseluruhan dari tingkat kepentingan (Y) sebesar 4,38, diagram kartesius dipisahkan ke dalam empat kuadran dengan garis tengah pemisah. Penempatan setiap indikator secara lengkap terlihat pada gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Diagram Kartesius

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Keterangan:

- 1)Kemudahan dalam mengakses website (kemudahan untuk mengakses aplikasi Gofood atau situs web Gofood)
- 2)Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan
- 3)Pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan
- 4)Kesesuaian dengan klasifikasi produk (seberapa sesuai pengelompokan dan penampilan makanan/minuman dengan yang aslinya)

- 5) Situs tidak membeku (*Freeze*) saat diakses (kelancaran sistem ketika pengguna membuka dan menggunakan aplikasi Gofood/situs web Gofood secara umum)
- 6) Kesesuaian situs dengan penjelajah web (*web browser*) (dapat digunakan dengan baik di berbagai jenis web seperti chrome atau Firefox dan perangkat seluler seperti Hp android, ios atau tablet)
- 7) Fitur lengkap
- 8) Mudah dipahami
- 9) Perintah/ketentuan berlaku sesuai janji (kesesuaian informasi estimasi pengiriman dengan kenyataan aslinya)
- 10) Perlindungan data pribadi
- 11) Perlindungan data transaksi
- 12) Menyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah
- 13) Adanya mekanisme dalam penanganan masalah (bagaimana penanganannya apabila terjadi masalah)
- 14) Pengembalian uang (saat terjadi pembatalan pesanan)
- 15) Biaya pengiriman
- 16) Biaya penanganan produk
- 17) Ketersediaan *customer service* melalui telepon
- 18) Ketersediaan *customer service* melalui media online yang disediakan

Pada gambar 4.1 dapat dilihat bahwa penempatan item indikator dibagi menjadi empat kuadran, yang bisa diuraikan sebagai berikut.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Karena indikator-indikator di area ini dianggap sangat penting tetapi masih dianggap buruk bagi pelanggan, kuadran satu menampilkan indikator-indikator yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Gojek perlu melakukan perubahan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa indikator yang masuk pada kuadran satu yaitu:

- 1) Indikator 4 (Kesesuaian dengan klasifikasi produk) maksudnya yaitu seberapa sesuai pengelompokan dan penampilan makanan/minuman dengan yang aslinya
- 2) Indikator 9 (Perintah/ketentuan berlaku sesuai janji) maksudnya yaitu kesesuaian informasi estimasi pengiriman dengan kenyataan aslinya
- 3) Indikator 13 (Adanya mekanisme dalam penanganan masalah) maksudnya yaitu bagaimana penanganannya apabila terjadi masalah
- 4) Indikator 14 (Pengembalian uang) maksudnya yaitu saat terjadi pembatalan pesanan
- 5) Indikator 17 (Ketersediaan *customer service* melalui telepon)

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran kedua menampilkan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya, sebab pelanggan menganggap bagian ini sangat penting dan memuaskan. Beberapa indikator yang termasuk kedalam kuadran dua yaitu:

Indikator 5 (Situs tidak membeku (*Freeze*) saat diakses) maksudnya yaitu kelancaran sistem ketika pengguna membuka dan menggunakan aplikasi Gofood/situs web Gofood secara umum)

- 1) Indikator 5 (Situs tidak membeku (*Freeze*) saat diakses) maksudnya yaitu kelancaran sistem ketika pengguna membuka dan menggunakan aplikasi Gofood/situs web Gofood secara umum
- 2) Indikator 8 (Mudah dipahami)
- 3) Indikator 10 (Perlindungan data pribadi)
- 4) Indikator 11 (Perlindungan data transaksi)
- 5) Indikator 12 (Menyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah)
- 6) Indikator 18 (Ketersediaan *customer service* melalui media online yang disediakan)

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran tiga menunjukkan beberapa indikator yang kurang

memuaskan pelanggan, namun dianggap kurang penting juga oleh pelanggan, sehingga tidak memerlukan perhatian lebih. Pihak Gofood tetap perlu melakukan evaluasi karena juga berdampak pada kepuasan pelanggan, namun tidak menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Beberapa indikator yang termasuk kedalam kuadran tiga yaitu:

- 1) Indikator 15 (Biaya pengiriman)
- 2) Indikator 16 (Biaya penanganan produk)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Indikator di kuadran empat tidak terlalu penting, namun kinerjanya terlalu baik. Untuk mengoptimalkan kualitas di kuadran satu, indikator di kuadran ini dapat diberikan sedikit perhatian. Meskipun bukan prioritas utama, kuadran ini juga perlu diperhatikan. Beberapa indikator yang termasuk kedalam kuadran empat yaitu:

- 1) Indikator 1 (Kemudahan dalam mengakses website)
maksudnya yaitu kemudahan untuk mengakses aplikasi Gofood atau situs web Gofood
- 2) Indikator 2 (Pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan)
- 3) Indikator 3 (Pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan)
- 4) Indikator 6 (Kesesuaian situs dengan penjelajah web (*web*

browser) maksudnya yaitu dapat digunakan dengan baik di berbagai jenis web seperti chrome atau Firefox dan perangkat seluler seperti Hp android, ios atau tablet

5) Indikator 7 (Fitur lengkap)

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan GoFood di Banjarmasin dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis*. Melalui metode ini, penelitian berguna untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang dianggap penting oleh pengguna serta menilai sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi harapan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kepentingan (*importance*) yang merupakan harapan dari pelanggan dan kinerja (*performance*) yang merupakan penilaian oleh pelanggan dapat dijadikan alat untuk mengukur kepuasan pengguna layanan Gofood di Banjarmasin.

Hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa pelayanan Gofood di Banjarmasin masih ada kesenjangan antara kinerja dan kepentingan atau harapan. Rata-rata kinerja keseluruhan indikator yaitu sebesar 4,08 lebih kecil dari nilai rata-rata kepentingan/harapan keseluruhan indikator dengan nilai 4,39. Kemudian nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara kepentingan atau harapan dan kinerja yaitu sebesar 93,08%. Hasil ini termasuk dalam kategori sangat puas karena berada dalam kisaran 81% - 100%. Jadi, dapat dikatakan bahwa pengguna layanan Gofood di

Banjarmasin sangat puas dengan layanan yang telah diberikan. Hal ini selaras dengan teori yang ada di bab dua bahwa konsumen bakal merasa puas apabila barang atau jasa yang dikonsumsi dapat memenuhi kesenangannya (Zeithaml, 2003, hal.150).

Hasil dalam penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryan Ogi Kastari (2020). Dalam penelitiannya diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan konsumen Gofood di Pekanbaru sebesar 98,72%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Gofood secara keseluruhan sudah memenuhi 98,72% harapan pelanggan, dan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusminah Hs, dkk (2022), dalam penelitiannya yaitu menunjukkan bahwa konsumen merasa puas atas *e-service quality* yang diberikan GoFood di Kota Mataram.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya yaitu kualitas layanan/*service quality* (Irawan, 2008, hal. 37), dalam penelitian ini layanan Gofood sudah memiliki kualitas layanan yang baik, sehingga pelanggan pun merasa sangat puas.

Perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanan saat ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kinerja kualitas layanan. Namun demikian, peningkatan kepuasan pelanggan tidak selalu berkorelasi dengan peningkatan kinerja atribut. Sumber daya terbuang percuma sebagai akibatnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui metrik layanan mana yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu. Oleh karena itu, mengadopsi diagram kartesius untuk meningkatkan kinerja indikator

layanan akan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan tingkat kepuasan pada kuadran I, pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan Gofood di Banjarmasin sehingga pelayanan yang diberikan pihak Gofood harus ditingkatkan lagi, karena bagi pelanggan tingkat kepuasan pada kuadran I dianggap penting. Beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pihak Gofood yaitu kesesuaian dengan klasifikasi produk (seberapa sesuai pengelompokan dan penampilan makanan/minuman dengan yang aslinya), perintah/ketentuan berlaku sesuai janji (kesesuaian informasi estimasi pengiriman dengan kenyataan aslinya), adanya mekanisme dalam penanganan masalah (bagaimana penanganannya apabila terjadi masalah), pengembalian uang (saat terjadi pembatalan pesanan), dan ketersediaan *customer service* melalui telepon.

Berdasarkan analisis Kuadran II, dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa penting, dan kerja Gofood sudah memuaskan, penting bagi pihak Gofood untuk tetap mempertahankan kinerjanya dan berusaha meningkatkan untuk menjadi yang lebih baik lagi. Beberapa hal penting yang harus diperhatikan oleh Gofood seperti situs tidak membeku (*freeze*) saat diakses (kelancaran sistem ketika pengguna membuka dan menggunakan aplikasi Gofood/situs web Gofood secara umum), mudah dipahami, perlindungan data pribadi, perlindungan data transaksi, menyediakan informasi yang diperlukan ketika terjadi masalah, dan ketersediaan *customer service* melalui media online yang disediakan.

Semua item indikator pada Kuadran III dianggap kurang penting oleh

pelanggan dan kinerja GoFood dinilai biasa saja. Meskipun demikian, GoFood tetap perlu melakukan evaluasi karena aspek-aspek tersebut masih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, meskipun bukan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Beberapa hal tersebut seperti biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.

Pada Kuadran IV pelanggan merasa bahwa hal ini terlalu berlebihan atau tidak terlalu penting, namun pelayanan yang diberikan sudah memuaskan dan sesuai dengan harapan pelanggan. Beberapa hal tersebut seperti kemudahan dalam mengakses website (kemudahan untuk mengakses aplikasi Gofood atau situs web Gofood), pelanggan mudah mendapatkan informasi produk yang diinginkan, pelanggan mudah mendapatkan barang yang diinginkan, kesesuaian situs dengan penjelajah web (*web browser*) (dapat digunakan dengan baik di berbagai jenis web seperti chrome atau Firefox dan perangkat seluler seperti Hp android, ios atau tablet), dan Fitur lengkap.

Penelitian ini turut berperan dalam memberikan pemahaman yang lebih lanjut tentang kepuasan pengguna layanan GoFood di Banjarmasin dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan bagi penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, serta membantu dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.