

INTISARI

Transportasi online merupakan implementasi dari lalu lintas dan angkutan jalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan teknologi berbasis aplikasi dan online untuk pemesanan dan pembayaran. Gojek merupakan perusahaan asal Indonesia yang merupakan perusahaan teknologi yang melayani angkutan melalui jasa ojek dan kebutuhan lainnya. Salah satu pelopor layanan pesan antar atau delivery order makanan di Indonesia adalah Go-Food, layanan dari aplikasi Gojek ini berjalan 24 jam yang bekerjasama dengan restoran dan driver. Kendala yang dialami pengguna aplikasi Gojek pada fitur Go-Food seperti, titik antar kurang akurat, chat dari konsumen ke driver terkadang tidak langsung terkirim, terkadang tidak langsung mendapat driver, jarak driver dengan resto cukup jauh, gambar makanan yang tertera dengan aslinya berbeda dan makanan tiba tidak tepat waktu. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada fitur Go-Food. Penelitian ini menggunakan metode end user computing satisfaction dengan 5 variabel bebas yaitu content, accuracy, format, ease of use, timeliness dan variabel terikat user satisfaction. Hasil dari penelitian ini yaitu didapat 3 variabel yaitu format, ease of use dan timeliness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dan 2 variabel yaitu content dan accuracy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Kata Kunci: Transportasi Online, Gojek, GoFood, Metode EUCS.

ABSTRACT

Abstract Online transportation is the implementation of road traffic and transportation by following and utilizing application-based and online technology developments for ordering and payment. Gojek is a company from Indonesia which is a technology company that serves transportation through motorcycle taxi services and other needs. One of the pioneers of food delivery services in Indonesia is Go-Food, the service from the Gojek application runs 24 hours in collaboration with restaurants and drivers. Constraints experienced by Gojek application users on Go-Food features such as, the delivery point is not accurate, chats from consumers to drivers are sometimes not immediately sent, sometimes they don't get drivers right away, the distance between the driver and the restaurant is quite far, the pictures of the food listed in the original are different and the food arrived not on time. Therefore, it is necessary to analyze the satisfaction of the Gojek application users on the Go-Food feature. This study uses the method of end user computing satisfaction with 5 independent variables, namely content, accuracy, format, ease of use, timeliness and the dependent variable is user satisfaction. The results of this study are obtained 3 variables namely format, ease of use and timeliness affect user satisfaction (user satisfaction) and 2 variables, namely content and accuracy have no effect on user satisfaction (user satisfaction).

Keywords: Online Transportation, Gojek, GoFood, EUCS Method.