

ABSTRAK

Gojek adalah perusahaan yang berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi yang berbasis online yang dapat diakses melalui aplikasi dalam smartphone. Gojek juga menyediakan berbagai macam layanan lainnya seperti GoRide, GoCar, GoFood, GoMart, GoBox, dan GoSend. Terdapat berbagai macam layanan yang diberikan Gojek ini diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Dengan kondisi tersebut, penting untuk meningkatkan pelayanan, penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance Performance Matrix*. Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan jasa yang diberikan oleh Gojek. Penelitian ini dimulai dengan membagikan kuisioner.

Kata Kunci : Flowchart, Uji Validitas, CSI, IPA, dan Diagram Cartesius.

ABSTRACT

Gojek is a social company that is leading the online-based transportation industry revolution that can be accessed through an application on a smartphone. Gojek also provides various services such as GoRide, GoCar, GoFood, GoMart, GoBox, and GoSend. The various services provided by Gojek are expected to be able to maintain and improve the quality of their services. Under these conditions, it is important to improve services, this research uses *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Importance Performance Analysis (IPA) is a method used to measure the level of service satisfaction that is included in the quadrants on the *Importance Performance Matrix* map. In order to know the level of satisfaction of services provided by Gojek. This research was started by distributing questionnaires

Keywords : Flowchart, Validity Test, CSI, IPA, and Cartesian Diagram.