

ABSTRAK

JogjaKita adalah aplikasi transportasi online yang dibangun dengan tujuan untuk memudahkan kegiatan masyarakat dan berkontribusi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Layanan jasa yang diberikan JogjaKita seperti JogjaCar, JogjaRide, JogjaKurir, JogjaShop, JogjaFood, JogjaSend, Pembayaran, *Ticketing*, dan lainnya. Karena JogjaKita masih terbilang baru dan masih tertinggal dengan usaha sejenis, maka penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan yang didapatkan dari *voice of customer* sehingga JogjaKita dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jasa JogjaKita, serta mengetahui tingkat layanan jasa yang telah diberikan dengan kesesuaian keinginan pengguna JogjaKita, dan untuk mengetahui *voice of customer* dari pengguna JogjaKita sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang telah diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dilengkapi dengan pembuatan *House Of Quality* (HOQ). Hasil dari penelitian ini adalah suatu penetapan target berdasarkan perhitungan respon teknis. Setiap respon teknis dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak JogjaKita untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan JogjaKita. Hasil dari wawancara secara langsung dengan pihak JogjaKita, didapatkan hasil respon teknis perusahaan. Beberapa respon teknis perusahaan yang harus difokuskan untuk perbaikan dan pengembangan perusahaan ialah : (1) Mengembangkan layanan JogjaKita dan inovasi layanan yang bermanfaat bagi *customer*. Layanan yang bermanfaat bagi *customer*, seperti JogjaTour, JogjaKost, JogjaSmart, (2) Mengevaluasi kinerja *driver* dan menambah jumlah *driver* yang beroperasi, (3) Mengevaluasi kinerja aplikasi JogjaKita guna memberikan kemudahan dalam mengakses aplikasi JogjaKita, (4) Melatih karyawan maupun *driver* dalam menghadapi *customer*, (5) Menjaga keamanan *customer* untuk membangun kepercayaan *customer*, (6) Membangun komunikasi yang baik antara karyawan maupun *driver* dengan *customer*, (7) Melayani dengan sopan dan ramah, (8) Menjaga hubungan yang baik antara karyawan maupun *driver* dengan *customer*.

Kata kunci : *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality* (HOQ), transportasi online, inovasi, layanan jasa, JogjaKita