

EVALUASI LAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE DENGAN METODE PROMETHEE UNTUK PREFERENSI KONSUMEN

Aprilina Dwi Kurnia¹, Wiwik Suharso²

Program Studi Teknik Informatika

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember

¹ aprilinadwikurnia@gmail.com

² wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

Gojek dan grab merupakan suatu jasa *booking* ojek melalui aplikasi gojek dan grab yang bisa *download* melalui *Smartphone, Android*. Proses pemilihan melibatkan unsur tujuan, kriteria dan alternatif. Kriteria terdiri dari 5 aspek yaitu Harga, Keamanan, Keselamatan, Pelayanan Driver, Respon. Alternatif terdiri dari 4 kandidat yaitu goride, gocar, grabbike, grabcar. Model pengambilan keputusan multi kriteria dan multi alternatif tersebut sangat sulit mengukur nilai objektifitasnya terutama dalam menentukan kriteria satu lebih penting dari kriteria yang lainnya, dan alternatif satu lebih tinggi dari alternatif yang lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan model matematika *Preference Ranking Organization Method For Enrichment Evaluation* (PROMETHEE). Data pengujian menggunakan dataset kuesioner dari 100 responden. Penelitian menghasilkan perankingan alternatif masing – masing kandidat untuk roda dua dan roda empat. Alternatif untuk roda dua F1 memiliki total nilai tertinggi 0,60 sedangkan untuk roda empat F4 dengan total nilai tertinggi 0,50 sehingga dinyatakan sebagai layanan terbaik. Hasil umpan balik pengguna (*feedback*) penilaian responden untuk jasa layanan transportasi untuk roda dua F1 menunjukkan 71% setuju. Sedangkan untuk transportasi roda empat F4 jasa layanan grabcar menunjukkan 61% setuju. Sehingga model pemilihan ini optimal dalam menentukan kandidat tertinggi dan repon umpan balik terhadap jasa layanan transportasi ojek online terbaik.

Kata kunci : evaluasi layanan Gojek, Grab, kuesioner, PROMETHEE

EVALUATION OF ONLINE TRANSPORTATION SERVICES WITH PROMETHEE METHOD FOR CONSUMER PREFERENCE

Aprilina Dwi Kurnia¹, Wiwik Suharso²

Informatics Engineering Study Program

Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

GO-JEK and GRAB. GO-JEK and GRAB are taxibike booking service through the application that can be downloaded via a Smartphone, Android. The selection process involves elements of purpose. The criteria consist of 5 aspects of price, driver service, security, safety and response. The alternative consists of 4 candidates, namely goride, gocar, grabbike, and grabcar. The multi-criteria and multi-alternative decision making model is very difficult to measure the value of the objective, especially in determining the criteria if one criteria is more important than the other criteria, and one alternative is higher than the other alternatives. Therefore, this study aims to apply the mathematical model based on (*Preference Rangking Organization Method For Enrichment Evaluation*) (PROMETHEE). The testing data used a questionnaire dataset of 100 respondents. The research generates alternative ranking based on the total weight of each candidates. The alternative for F1 two wheels has the highest total value of 0.60 while for four F4 wheels with the highest total value of 0.65 so that it is declared as the best service. The results of user feedback assessment of respondents for transportation services for two-wheeled F1 shows Agree 71%. Whereas for four-wheeled transportation services, grabcar shows Agree 61%. So that this election model is optimal in determining the highest candidates and feedback response to the best online motorcycle taxi transportation services.

Keywords: Service evaluation, Gojek, Grab, questionnaire, PROMETHEE