

Perancangan Service Blueprint Aplikasi Layanan Transportasi Terintegrasi Studi Kasus: Jak Lingko = Designing the Service Blueprint for Integrated Transportation Service Application Case Study: Jak Lingko

Yazid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517177&lokasi=lokal>

Abstrak

Aplikasi Jak Lingko merupakan sebuah solusi integrasi transportasi publik baru ditengah permasalahan kemacetan dan gempuran aplikasi mobilitas yang terbukti memunculkan antusiasme yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Terlepas dari antusiasme masyarakat terhadap aplikasi ini, keluhan dan saran pengguna banyak bermunculan mengenai layanannya. Penelitian ini mencoba memberikan rekomendasi rancangan layanan Aplikasi Jak Lingko untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan metode Revised SSTQual, Kano Model, QFD dan Service Blueprint, Berdasarkan integrasi metode Revised SSTQual dan model Kano, terdapat 5 atribut layanan yang termasuk kedalam kategori attractive yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. 5 atribut tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam karakteristik teknis untuk mendapatkan inovasi – inovasi yang akan digunakan dalam service blueprint. Melalui hasil penelitian didapatkan 8 technical descriptors yang perlu diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Technical descriptor tersebut kemudian dirinci dalam tindakan operasional yang dipetakan dalam service blueprint.

.....Jak Lingko Application is one of the public transportation integration services in the middle of traffic problems and emergences of mobility applications which is proven to generate high enthusiasm for the services provided. Regardless of the public's enthusiasm for this app, complaints, and suggestions from a big number of users sprang up regarding the services. This study attempts to recommend the design of Jak Lingko as a Mobility-as-A-Service application by using the Revised SSTQual method, Kano Model, QFD, and Service Blueprint using the Service Design approach. Based on the Revised SSTQual and Kano model integration, 5 service attributes that belong to the attractive category needs to be prioritized to increase customer satisfaction. These service attributes are then translated into technical descriptors to obtain innovations to be used in the service blueprint design. Through this research, we get 8 technical descriptors that need to be applied to improve customer satisfaction. The technical requirement is then detailed in operational actions to be mapped in the service blueprint.