

ABSTRAK

Surabaya telah menciptakan inovasi *smart mobility* salah satunya aplikasi GOBIS. Berdasarkan temuan fenomena di *playstore* terdapat beberapa keluhan pengguna seperti rute yang tidak sesuai, posisi bus yang tidak sesuai, dan lain sebagainya. Maka dari itu, dilakukan penelitian mengenai *elektronik service quality* pada aplikasi GOBIS. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *E-Servqual* yang memiliki skala dimensi *Efisiensi, Fulfillment, Reability, Responsive, Compensation, Privacy, Contact* dan juga menggunakan perhitungan Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang memiliki karakteristik responden penduduk Kota Surabaya yang pernah menggunakan aplikasi GOBIS lebih dari 3 kali dalam satu minggu dengan menggunakan rumus *lemeshow* untuk menentukan jumlah sampel. Untuk menghitung perhitungan *E-Servqual* dan AHP menggunakan tools Matlab R2022a. Hasil prioritas perbaikan diperoleh peringkat pertama dimensi *contact*, kedua dimensi *privasi*, dan ketiga dimensi *responsive*.

Kata kunci : *Smart City, AHP (Analytical Hierarchy Process), E-Service Quality, GOBIS*

ABSTRACT

Surabaya has created smart mobility innovations, one of which is the GOBIS application. Based on the findings of the phenomenon in Playstore, there are several user complaints such as inappropriate routes, inappropriate bus positions, and so on. Therefore, research was conducted on electronic service quality in the GOBIS application. The research method used in this study is E-Servqual which has a scale of dimensions of Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsive, Compensation, Privacy, Contact and also uses the calculation of the AHP Method (Analytical Hierarchy Process). Data collection in this study used a questionnaire that had the characteristics of respondents who were residents of the city of Surabaya who had used the GOBIS application more than 3 times in one week using the Lemeshow formula to determine the number of samples. To calculate E-Servqual and AHP calculations use Matlab R2022a tools. The results of the improvement priority are obtained first in the contact dimension, second in the privacy dimension, and third in the responsive dimension.

Keywords: *Smart City, AHP (Analytical Hierarchy Process), E-Service Quality, GOBIS*