Transkrip Wawancara

Informan : Manajemen PT.XYZ (Divisi terkait pengelolaan aplikasi Brompit)

Metode : Wawancara semi terstruktur

Tanggal : 9 Juli 2026

Media : Offline

Peneliti	**Informan**
Berdasarkan data perusahaan, berapa jumlah transaksi booking servis yang dilakukan melalui aplikasi Brompit dalam beberapa tahun terakhir?	Berdasarkan data perusahaan, jumlah transaksi booking servis melalui aplikasi Brompit adalah 3.539.783 transaksi pada tahun 2023, 3.888.740 transaksi pada tahun 2024, dan 2.847.485 transaksi pada tahun 2025.
Berapa rata-rata jumlah transaksi servis Honda di wilayah Jawa Timur dalam satu tahun?	Rata-rata transaksi servis Honda di wilayah Jawa Timur mencapai sekitar 6 juta transaksi per tahun.

Excel data MAU Brompit

MONTHLY ACTIVE USERS BROMPIT 2023 - 2025													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Des	
2023	259.468	269.203	283.474	287.000	306.329	301.213	315.603	302.188	289.894	304.161	306.272	314.978	3.539.783
2024	294.010	234.317	313.363	301.804	471.248	315.996	315.565	316.547	344.879	332.100	338.002	310.909	3.888.740
2025	293.201	234.825	240.487	221.120	212.941	228.810	223.973	235.569	244.296	251.348	237.770	223.145	2.847.485

***CODING GUIDELINE* QCA**

1. **Tujuan *Coding guideline***

   Pedoman pengodean ini digunakan sebagai acuan dalam proses *Qualitative Content Analysis* terhadap ulasan pengguna aplikasi Brompit. Setiap ulasan diklasifikasikan berdasarkan makna keseluruhan ulasan dengan mengacu pada definisi subkategori, indikator, dan aturan pengodean (decision rules). Kata kunci hanya digunakan sebagai indikator awal, sedangkan keputusan akhir ditentukan berdasarkan konteks ulasan.

2. **Prinsip Pengodean**

   Proses pengodean pada penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa prinsip sebagai berikut.

   - Unit analisis adalah satu ulasan.
   - Pengodean didasarkan pada makna dan konteks keseluruhan ulasan.
   - Satu ulasan dapat memperoleh lebih dari satu kode (*multi-label coding*).
   - Gunakan subkategori yang paling spesifik apabila penyebab sentimen dapat diidentifikasi.
   - Pos_Apresiasi Umum dan Neg_Ketidakpuasan Umum hanya digunakan apabila tidak terdapat aspek yang jelas.
   - Kata kunci hanya sebagai indikator awal, sedangkan keputusan akhir berdasarkan konteks.

3. **Penentuan Objek yang Dievaluasi**

Objek yang Dievaluasi	**Subkategori yang Digunakan**
Manfaat atau kemudahan penggunaan aplikasi	Pos/Neg_Manfaat & Kemudahan Penggunaan Aplikasi
Performa sistem atau kendala teknis aplikasi	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi
Fitur atau informasi pada aplikasi	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi
Pelayanan atau fasilitas bengkel	Pos/Neg_Kualitas Pelayanan & Fasilitas Bengkel
Booking servis atau antrean	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian

Benefit, voucher, KPB, loyalty program	Neg_Kegagalan Benefit & Loyalty Program
Tidak terdapat objek yang jelas	Pos_Apresiasi Umum atau Neg_Ketidakpuasan Umum

4. Pedoman Pengodean Setiap Subkategori

4.1. Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Subkategori ini mencakup ulasan yang menyatakan bahwa aplikasi Brompit memberikan manfaat, mempermudah aktivitas pengguna, meningkatkan efisiensi, atau memberikan pengalaman penggunaan yang praktis dan mudah. Ulasan diklasifikasikan ke dalam subkategori ini apabila memenuhi salah satu kondisi berikut.

- Menyatakan bahwa aplikasi membantu pengguna dalam melakukan suatu aktivitas.
- Menyatakan bahwa aplikasi mempermudah proses atau pekerjaan pengguna.
- Menunjukkan bahwa aplikasi praktis atau mudah digunakan.
- Menyatakan bahwa aplikasi memberikan manfaat atau kegunaan bagi pengguna.
- Menunjukkan bahwa aplikasi membuat proses menjadi lebih cepat atau efisien.
- Menjelaskan manfaat penggunaan fitur tertentu pada aplikasi.

Contoh Ulasan:

- Aplikasi sangat membantu.
- Sangat membantu untuk *booking* servis.
- Aplikasi memudahkan saat servis.
- Lebih praktis daripada harus datang langsung.
- Aplikasi mudah digunakan dan sangat membantu.

4.2. Neg_Performa dan Kendala Teknis Aplikasi

Subkategori ini mencakup ulasan yang mengeluhkan gangguan teknis maupun performa aplikasi Brompit sehingga aplikasi tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Ulasan dimasukkan ke dalam subkategori ini apabila membahas:

- aplikasi *error*
- *bug*
- *crash*
- *force close*
- aplikasi lambat atau lemot
- *loading* lama
- gagal login
- OTP bermasalah
- sinkronisasi gagal
- data hilang
- akun berubah
- keamanan akun
- spam atau gangguan sistem lainnya

Contoh Ulasan

- Aplikasi sering force close.
- *Loading* sangat lama.
- Tidak bisa login.
- Setelah update aplikasi jadi error.
- Data motor saya hilang.

4.3. Neg_Keterbatasan Fitur dan Informasi

Subkategori ini mencakup ulasan yang mengeluhkan keterbatasan fitur maupun informasi pada aplikasi Brompit sehingga pengguna mengalami kesulitan memperoleh informasi atau menggunakan fitur yang tersedia. Ulasan dimasukkan ke subkategori ini apabila membahas:

- informasi tidak jelas
- informasi tidak lengkap
- fitur belum tersedia
- mekanisme fitur membingungkan

- tampilan menu membingungkan
- katalog tidak lengkap
- deskripsi layanan kurang jelas
- informasi jadwal atau layanan tidak sesuai

Contoh Ulasan

- Katalog part tidak lengkap.
- Informasi servis kurang jelas.
- Menu aplikasi membingungkan.
- Jadwal bengkel tidak diperbarui.

4.4. Neg_Kurangnya Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Subkategori ini mencakup ulasan yang menyatakan bahwa aplikasi Brompit tidak memberikan manfaat, tidak membantu pengguna, atau justru mempersulit aktivitas pengguna. Ulasan dimasukkan apabila menyatakan bahwa aplikasi:

- tidak berguna
- tidak bermanfaat
- menyusahkan
- merepotkan
- mempersulit pengguna
- tidak memberikan kemudahan yang diharapkan

Contoh Ulasan

- Aplikasi tidak berguna.
- Aplikasi sangat merepotkan.
- Tidak ada manfaatnya sama sekali.

4.5. Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel

Subkategori ini mencakup ulasan yang memberikan apresiasi terhadap kualitas pelayanan maupun fasilitas yang diterima pengguna di AHASS atau bengkel. Apresiasi dapat berkaitan dengan keramahan petugas, profesionalisme mekanik, kecepatan pelayanan, kualitas hasil servis, maupun kenyamanan fasilitas bengkel. Ulasan diklasifikasikan ke dalam subkategori ini apabila:

- Mengapresiasi keramahan petugas atau mekanik.

- Menyatakan bahwa pelayanan servis cepat atau memuaskan.
- Mengapresiasi hasil pengerjaan servis.
- Mengapresiasi fasilitas yang tersedia di bengkel.
- Menyatakan pengalaman positif selama menerima layanan di AHASS atau bengkel.

Contoh Ulasan

- Pelayanan sangat ramah.
- Hasil servis sangat memuaskan.
- Mekanik bekerja dengan baik.
- AHASS pelayanannya cepat dan profesional.
- Fasilitas ruang tunggu nyaman.

4.6. Neg_Ketidaksesuaian *Booking* dan Antrian

Subkategori ini mencakup ulasan yang mengeluhkan ketidaksesuaian antara proses *booking* melalui aplikasi dengan pelaksanaan layanan di bengkel, termasuk antrean yang tidak sesuai, jadwal yang berubah, maupun *booking* yang tidak diakui. Ulasan diklasifikasikan ke dalam subkategori ini apabila membahas:

- *Booking* gagal.
- *Booking* tidak diproses.
- *Booking* tidak diakui oleh bengkel.
- Tetap harus mengantre meskipun sudah melakukan *booking*.
- Jadwal servis tidak sesuai.
- Nomor antrean tidak sesuai.
- Terjadi benturan jadwal servis.

Contoh Ulasan

- Sudah *booking* tapi tetap antre.
- *Booking* tidak dianggap oleh bengkel.
- Jadwal servis berubah tanpa pemberitahuan.
- Nomor antre tidak sesuai aplikasi.

4.7. Neg_Kegagalan Benefit dan Loyalty Program

Subkategori ini mencakup ulasan yang mengeluhkan kegagalan memperoleh manfaat, insentif, atau program loyalitas yang dijanjikan melalui aplikasi Brompit, seperti voucher, poin, KPB, servis gratis, maupun program promosi lainnya. Ulasan diklasifikasikan ke dalam subkategori ini apabila membahas:

- Voucher tidak dapat digunakan.
- Poin hilang atau tidak bertambah.
- Klaim KPB gagal.
- Servis gratis tidak dapat digunakan.
- Benefit tidak diterima.
- Program loyalitas tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Contoh Ulasan

- Voucher tidak bisa dipakai.
- Poin saya hilang.
- KPB tidak dapat diklaim.
- Servis gratis tidak berlaku.

4.8. Neg_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel

Subkategori ini mencakup ulasan yang mengeluhkan kualitas pelayanan maupun fasilitas di AHASS atau bengkel, seperti pelayanan yang kurang baik, mekanik yang tidak profesional, hasil servis yang tidak memuaskan, maupun fasilitas yang tidak mendukung kenyamanan pengguna. Ulasan diklasifikasikan ke dalam subkategori ini apabila membahas:

- Pelayanan kurang baik.
- Petugas tidak ramah.
- Mekanik kurang teliti.
- Hasil servis tidak memuaskan.
- Fasilitas bengkel kurang memadai.
- Pengalaman negatif selama menerima layanan di bengkel.

Contoh Ulasan

- Pelayanannya mengecewakan.
- Mekanik kurang teliti.
- Motor tidak diservis dengan baik.

- Petugas kurang ramah.

Kategori 3. Persepsi Umum Pengguna

4.9. Pos_Apresiasi Umum

Subkategori ini mencakup ulasan yang berisi ungkapan apresiasi atau penilaian positif secara umum terhadap aplikasi Brompit tanpa menyebutkan aspek tertentu yang menjadi penyebab kepuasan pengguna. Ulasan pada subkategori ini umumnya hanya menunjukkan bahwa pengguna merasa puas atau memberikan penilaian positif secara keseluruhan. Ulasan diklasifikasikan ke dalam subkategori ini apabila memenuhi salah satu kondisi berikut.

- Berisi pujian atau apresiasi secara umum tanpa menjelaskan alasan tertentu.
- Menyatakan bahwa aplikasi baik, bagus, atau memuaskan tanpa menyebutkan aspek yang dinilai.
- Berisi ungkapan dukungan atau rekomendasi terhadap aplikasi tanpa penjelasan lebih lanjut.
- Tidak terdapat informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek spesifik yang menjadi penyebab sentimen positif.

Contoh Ulasan

- Aplikasi bagus.
- Mantap.
- Sangat bagus.
- Oke sekali.
- Recommended.
- Aplikasi terbaik.

4.10. Neg_Ketidakpuasan Umum

Subkategori ini mencakup ulasan yang berisi ungkapan ketidakpuasan atau penilaian negatif secara umum terhadap aplikasi Brompit tanpa menjelaskan aspek tertentu yang menjadi penyebab ketidakpuasan pengguna. Ulasan pada subkategori ini hanya menunjukkan evaluasi negatif secara keseluruhan sehingga tidak dapat diklasifikasikan ke subkategori yang lebih spesifik. Ulasan

diklasifikasikan ke dalam subkategori ini apabila memenuhi salah satu kondisi berikut.

- Berisi keluhan umum tanpa menjelaskan penyebabnya.
- Memberikan penilaian negatif secara keseluruhan tanpa menyebutkan aspek tertentu.
- Mengandung ungkapan kekecewaan yang tidak dapat dikaitkan dengan fitur, performa, pelayanan, maupun aspek lainnya.
- Tidak terdapat informasi yang cukup untuk mengidentifikasi objek evaluasi.

Contoh Ulasan

- Aplikasi jelek.
- Sangat mengecewakan.
- Buruk sekali.
- Tidak puas.
- Parah.

5. Contoh Pengodean Lebih dari Satu Aspek (*Multi-label coding*)

Contoh 1

Komponen	**Keterangan**
Ulasan	*"Aplikasi sangat membantu untuk booking servis dan pelayanannya juga sangat ramah."*
Analisis	Ulasan membahas dua aspek yang berbeda, yaitu manfaat aplikasi dan kualitas pelayanan di bengkel. Kedua aspek dikodekan secara terpisah.
Hasil Pengodean	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel

---

Contoh 2

Komponen	**Keterangan**
Ulasan	*"Aplikasi sering error dan setelah sampai bengkel tetap harus antre."*
Analisis	Ulasan mengandung dua keluhan yang berbeda, yaitu gangguan teknis aplikasi dan ketidaksesuaian proses *booking* dengan antrean di bengkel.
Hasil Pengodean	Neg_Performa dan Kendala Teknis Aplikasi Neg_Ketidaksesuaian *Booking* dan Antrian

Hasil Coding QDA Miner

No	*Text*	*Code*	*Category*
1	aplikasi nya error terus mau *booking* lemoot meminta ampun padahal pakai wifi data juga tidak bisa masuk hadeh makin hari makin error nih aplikasi	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
2	aplikasi sering error	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
3	kenapa error dbuka nya padahal sudah instal ulang	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
4	aplikasi lambat	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
5	tidak jelas tiba tiba keluar sendiri suspicious aplikasi alert error code 003	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
6	bermasalah tidak bisa buka aplikasi nya	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
7	ini aplikasi nya kok aneh ya mau di buka malah ada tulisan aktivitas mencurigakan padahal mau daftar servis saya tolong di perbaiki dong	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
8	aplikasi error	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi

No	*Text*	*Code*	*Category*
9	punya saya tidak bisa di daftar kan karena pas buka ada tulisan security alert	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
10	aplikasi error tiba tidak bisa dibuka	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
11	tolong segera di perbaiki aplikasi tidak bisa di buka autoclose suspicious ativity error code 003 mau *booking* servis tidak bisa karena aplikasi error terima kasih	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
12	aplikasi berat lambat	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
13	ada apa dengan aplikasi ini kok autoclose setelah dibuka terindikasi suspicious ativity error code 003 saya jadi tidak bisa *booking* servis	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
14	aplikasi paling repot berat banyak buang waktu karena *loading* lama tidak bisa kita di kejar waktu untuk pekerjaan yang lain intinya aplikasi ini saya tidak suka	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
15	fitur sudah oke tapi kurang responsif lambat	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
16	sudah instal tapi pas buka bilang harus instal ulang boleh tolong perbaiki dulu	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi
17	kenapa selalu ada tulisan error saat masuk di aplikasi Brompit akhirnya tidak jadi kepake	Neg_Performa & Kendala Teknis Aplikasi	Kualitas Aplikasi

No	*Text*	*Code*	*Category*
18	aplikasi sampah sekelas honda bikin aplikasi kebanyakan fitur tidak berfungsi	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
19	mau ganti jadwal servis karena ahass tutup tidak bisa batal servis pun tidak bisa kalau hari libur cuti bersama apa ya servernya ikutan libur payah sekali	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
20	tidak bisa *booking* servis di luar provinsi saya lagi di diy masa pilihan ahass cuma ada di jatim	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
21	tidak jelas masa motor di batasi cuma 3 unit saja lah yang punya lebih dari 3 motor bagaimana pengajuan tambah motor juga tidak bisa	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
22	aplikasi busuk di aplikasi bengkel buka dan bisa pesan online tapi nyatanya pas ke bengkel tutup	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
23	lebih update lagi dengan bengkel yang tersedia ahas panji sudah tutup atau tidak tersedia tapi masih ada di aplikasi	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
24	untuk katalog sparetpart tidak lengkap yang di cari banyak yang tidak ada	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
25	berguna sih sayangnya yang bisa didaftarkan hanya motor keluaran 2010 ke atas sedangkan motor di bawah tahun 2010 tidak bisa didaftarkan tidak bisa menikmati kemudahan pada aplikasi	Neg_Keterbatasan Fitur & Informasi	Kualitas Aplikasi
26	sangat membantu *booking* servis	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi

No	*Text*	*Code*	*Category*
27	aplikasi memudahkan	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
28	terbantu sekali dengan aplikasi ini mudah dan tidak harus antre	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
29	mudah sekali menggunakan aplikasi ini servis bebas antre lewat *booking* servis	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
30	sangat membantu buat servis	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
31	sekarang enak bisa *booking* lewat Brompit mempermudah konsumen mantap	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
32	aplikasi berguna	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
33	membantu mengingat kan servis berkala	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
34	sangat memudahkan untuk *booking* servis tanpa harus mengantri lama	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
35	cukup dimudahkan kita dengan aplikasi ini bisa *booking* servis dan dapat point	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi

No	*Text*	*Code*	*Category*
36	pengalaman servis pakai *booking* di aplikasi yang cepat dan tidak perlu antre lama	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
37	aplikasi bagus dan cepat	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
38	lebih mudah *booking* servicenya tidak antre lama sesuai waktu yang ditentukan	Pos_Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
39	masih perlu belajar dengan aplikasi ini	Neg_Kurangnya Manfaat & Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
40	aplikasi menyusahkan	Neg_Kurangnya Manfaat & Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
41	aplikasi tidak guna	Neg_Kurangnya Manfaat & Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
42	aplikasi sangat merepotkan konsumen	Neg_Kurangnya Manfaat & Kemudahan Penggunaan Aplikasi	Kualitas Aplikasi
43	pakai aplikasi ini percuma penanganan lama sama petugas bagian depan itu *booking* jam 10 kurang dikerjakan hampir jam 12 petugas depan tidak ada tanggung jawabnya akhirnya saya cancel	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian	Kualitas Layanan Servis
44	saya sudah *booking* untuk servis dan datang tepat waktu sesuai dengan jam *booking* jam 12 00 tapi sampai sana diundur jadi jam 14 00 tahu begini untuk apa aplikasi dibuat kalau datang kesana tidak sesuai aplikasi	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian	Kualitas Layanan Servis

No	*Text*	*Code*	*Category*
45	percuma *booking* servis tidak langsung ditangani buat apa kalau pelayanan seperti ini	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian	Kualitas Layanan Servis
46	alangkah baiknya jika ditampilkan antre urutan servis secara real dan online	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian	Kualitas Layanan Servis
47	aplikasi tidak berguna percuma *booking* lewat aplikasi di tempat masih disuruh mengantri gunanya apa aplikasi ini	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian	Kualitas Layanan Servis
48	percuma pakai Brompit berharap tanpa antre dengan memesan jadwal terlebih dahulu eh motor tidak disentuh selama 1 jam an oleh mekanik katanya masih antre mending langsung saja tidak pakai Brompit	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian	Kualitas Layanan Servis
49	apa lah gunanya aplikasi ini katanya suruh *booking* dulu biar tidak antre tapi nyatanya nihil saya *booking* jam 11 siang tapi selesainya jam 4 sore sudah begitu masang baut cvt nya tidak lengkap	Neg_Ketidaksesuaian *Booking* & Antrian	Kualitas Layanan Servis
50	aplikasi error saya servis kpb 1 dan *booking* lewat aplikasi tapi yang terklaim malah servis kpb 2 dan 4 padahal saya sudah melakukan langkah yang benar tolong bagaimana caranya agar servis kpb 2 saya tidak hangus	Neg_Kegagalan Benefit dan Loyalty Program	Kualitas Layanan Servis
51	aplikasi bikin susah jawaban otp lewat wa dan email tidak ada jawaban sehingga servis gratis lolos gara gara aplikasi yang kurang bagus	Neg_Kegagalan Benefit dan Loyalty Program	Kualitas Layanan Servis
52	dapat voucher tapi tidak bisa dipakai dimintai kode yang katanya didapatkan dari petugas sampai bengkel petugasnya tidak bisa kasih kode yang benar	Neg_Kegagalan Benefit dan Loyalty Program	Kualitas Layanan Servis

No	*Text*	*Code*	*Category*
53	terjadi claim garansi servis oleh pihak dealer secara sepihak padahal aku belum servis yang ke 2 tapi pas di cek ternyata sudah claim maksudnya apa ini kurang ajar banget	Neg_Kegagalan Benefit dan Loyalty Program	Kualitas Layanan Servis
54	poin hepigo hilang tiba tiba padahal expired masih 1 tahu level juga tiba tiba turun padahal sudah hampir level atas merugikan konsumen	Neg_Kegagalan Benefit dan Loyalty Program	Kualitas Layanan Servis
55	ditolak servis gratis cukup kali ini saja saya beli honda		
56	aplikasi tidak guna sudah pesan tapi kenapa harus daftar lagi di dealer dan pelayanan pegawainya sangat bodoh karena sudah daftar masih di suruh daftar lagi tiba bilang lupa	Neg_Kualitas Pelayanan	Kualitas Layanan Servis
57	tolong tingkatkan lagi kualitas qc kendaraan sebelum diterima pelanggan motor baru tapi terasa sedikit miring kekiri sudah ajukan perbaikan sewaktu servis pertama tapi hasilnya masih sama	Neg_Kualitas Pelayanan	Kualitas Layanan Servis
58	saya servis di bengkel eka kurnia bumi indah surabaya tidak sesuai dengan apa keluhan saya	Neg_Kualitas Pelayanan	Kualitas Layanan Servis
59	sumpah dealer honda ahas di surabaya ngawur kalau nyervice montor yang benar lah rem depan ku copot woi posisi dijalan lagi jalan kamu kira kira ngapa nyawa pengendara bos kalau ada apa apa bagaimana bos nyawa tidak ada ganti bos	Neg_Kualitas Pelayanan	Kualitas Layanan Servis
60	aplikasi hanya sekedar ada daftar *booking* servis kunjung tidak ada yang datang respon yang cukup baik dari honda permasalahan telah selesai walaupun harus dipush lewat pusat baru cabang bergerak	Neg_Kualitas Pelayanan	Kualitas Layanan Servis

No	*Text*	*Code*	*Category*
61	sangat tidak memuaskan kunci motor diserahkan bahwa motor telah diservis ternyata tutup tangki bensin terbuka dan bensin tinggal sedikit padahal sebelum diservis bensin posisi penuh	Neg_Kualitas Pelayanan	Kualitas Layanan Servis
62	sangat bisa dipercaya ahass mpm motor ngawi ini pelayan yang sangat bagus dan ramah	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
63	layanan expert kualitas servis memuaskan performa mesin mantap	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
64	rvisnya cepat dan memuaskan	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
65	pelayanan bagus servis bagus ruang tunggu nyaman	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
66	pelayanan cepat dan ramah	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
67	dilayani dengan sopan n baik	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
68	pengalaman saya servis di mpm motor kepanjen sangat memuaskan pelayanan cepat pegawai dan mekaniknya ramah ramah disediakan minuman teh dan kopi saya tidak hanya sekali servis disana tapi sudah langganan semua motor saya	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis

No	*Text*	*Code*	*Category*
69	sangat bagus pelayanan nya dan petugas sangat detail menerangkan ke konsumen	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
70	pelayanan bagus	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
71	ahass mpm ngawi pelayanan sangat ramah dan baik	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
72	honda ahass mantap layanannya	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
73	sangat memuaskan secara detail penyampaiannya waktu yang cepat pelayananya	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
74	pelayanan bagus ahass mpm ngawi	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
75	servis memuaskan	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
76	kepala teknisi maupun teknisi ramah2 enak diajak cari pendapat	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
77	pelayanan yang bagus dan sangat membantu sekali ahass mpm ngawi	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis

No	*Text*	*Code*	*Category*
78	pelayanan baik	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
79	pelayanan yang ramah dan tempat buat menunggu juga nyaman ada layanan *booking* servis jadi lebih mudah	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
80	pelayanan sangat baik pengerjaan teliti cepat terima kasih	Pos_Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bengkel	Kualitas Layanan Servis
81	oke baik	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
82	terima kasih	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
83	mantap	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
84	sangat memuaskan	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
85	bagus	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
86	luar biasa	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna

No	*Text*	*Code*	*Category*
87	terbaik	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
88	oke	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
89	mantap sekali	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
90	sip	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
91	baik	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
92	sip	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
93	bagus rekomen banget	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
94	terbaik honda	Pos_Apresiasi Umum	Persepsi Umum Pengguna
95	parah	Neg_Ketidakpuasan Umum	Persepsi Umum Pengguna

No	*Text*	*Code*	*Category*
96	jelek	Neg_Ketidakpuasan Umum	Persepsi Umum Pengguna
97	aplikasi busuk	Neg_Ketidakpuasan Umum	Persepsi Umum Pengguna
98	aplikasi biadab	Neg_Ketidakpuasan Umum	Persepsi Umum Pengguna
99	yang bilang Brompit bagus hanya orang bayaran honda	Neg_Ketidakpuasan Umum	Persepsi Umum Pengguna
100	aplikasi bodoh	Neg_Ketidakpuasan Umum	Persepsi Umum Pengguna

Form Revisi Tugas Akhir

Nama	:	Valentina Graciella Johanes
MPM	:	221712082
Judul Skripsi	:	ANALISIS SENTIMEN DAN IDENTIFIKASI ASPEK ULASAN PENGGUNA APLIKASI BROMPIT MENGGUNAKAN SUPPORT VECTOR MACHINE DAN QUALITATIVE CONTENT ANALYSIS
Pembimbing 1/ Penguji 1	:	Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.

Tabel Perbaikan

Revisi	Perbaikan
Bagaimana memastikan datanya valid, bisa dijelaskan di bagian preprocessing data lebih detail	Penjelasan mengenai proses data cleaning diperjelas pada Subbab 3.2.4.1 Data Cleaning serta implementasinya pada Subbab 4.1.2.1 Data Cleaning. Pembahasan ditambahkan dengan menjelaskan tujuan data cleaning, proses pengecekan missing values, data duplikat, dan ulasan yang tidak mengandung informasi tekstual beserta alasan penghapusannya. Selain itu, hasil implementasi diperjelas dengan menjelaskan bahwa dari 3.088 ulasan hasil scraping, sebanyak 13 ulasan dihapus sehingga diperoleh 3.075 ulasan untuk tahap preprocessing berikutnya.
Bagaimana memastikan bahwa komentar yang masuk ke aspek tadi reliabel,audit trail melibatkan expert untuk	Menambahkan penjelasan pada Subbab 3.2.8 Content Analysis mengenai proses validasi hasil pengodean. Dijelaskan bahwa seluruh hasil pengodean terdokumentasi dalam file proyek QDA Miner sehingga proses pengodean dapat ditelusuri kembali (*audit trail*). Selain itu, hasil pengodean didiskusikan dan divalidasi secara bertahap bersama dosen pembimbing sebagai *expert*. Masukan yang diperoleh digunakan untuk menyempurnakan *coding guideline*, hasil pengodean, serta pembentukan subkategori dan kategori hingga diperoleh struktur kategori akhir yang disepakati.
Menjelaskan proses iterasi coding lebih detail	Menambahkan penjelasan pada Subbab 3.2.8 Content Analysis dan 4.1.8.1 Forming Subcategories mengenai proses iterasi *coding*. Dijelaskan bahwa *coding guideline* digunakan sebagai acuan awal dan disempurnakan secara bertahap selama proses pengodean apabila ditemukan ulasan yang belum dapat direpresentasikan secara tepat oleh subkategori awal atau menunjukkan karakteristik baru. Penyesuaian dilakukan melalui perubahan nama, penggabungan, pemisahan, maupun penambahan subkategori hingga diperoleh struktur subkategori final yang sesuai dengan karakteristik data ulasan.

Justifikasi terkait proses pemilihan data	Penjelasan pada Subbab 3.2.1 Scraping Data diperjelas dengan menambahkan justifikasi pemilihan sumber data, yaitu Google Play Store sebagai platform resmi distribusi aplikasi Brompit yang menyediakan ulasan pengguna berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi. Selain itu, dijelaskan bahwa seluruh ulasan yang memenuhi kriteria penelitian digunakan tanpa proses sampling. Implementasi proses scraping juga diperjelas pada Subbab 4.1.1 dengan menjelaskan tahapan, parameter, dan hasil data yang diperoleh.
Masalah lebih tepat ke kebutuhan adanya evaluasi, rumusan masalah perlu disesuaikan	Merevisi Bab 1.1 Latar Belakang dan 1.2 Rumusan Masalah dengan menegaskan bahwa permasalahan penelitian berfokus pada perlunya evaluasi aplikasi Brompit sebagai aplikasi pendukung layanan purna jual Honda. Selain itu, rumusan masalah disesuaikan agar lebih menekankan kebutuhan evaluasi aplikasi menggunakan ulasan pengguna sebagai sumber informasi, bukan hanya analisis sentimen.
Mengapa SVM perlu dilakukan di penelitian ini	Memperjelas peran SVM pada penelitian dengan menambahkan penjelasan pada Subbab 3.2.6.2 Sentiment Classification bahwa pelabelan manual menghasilkan data berlabel (*ground truth*) sebagai acuan untuk melatih dan menguji model, sedangkan SVM digunakan untuk mempelajari pola hubungan antara fitur teks dan label sentimen guna membangun model klasifikasi. Selain itu, Subbab 4.1.6.2 Sentiment Classification dihapus karena distribusi sentimen telah diperoleh melalui pelabelan manual, sehingga hasil penelitian difokuskan pada evaluasi performa model SVM.
Batasan penelitian: single label, future work multilabel	Menambahkan penjelasan pada Bab 1 Batasan Masalah mengenai penggunaan pendekatan *single-label sentiment classification* sebagai batasan penelitian. Selain itu, pada Bab 3 Data Labeling dan Annotation Guideline ditambahkan aturan pelabelan untuk ulasan yang mengandung sentimen positif dan negatif secara bersamaan. Pada Bab 5 Saran ditambahkan usulan agar penelitian selanjutnya menerapkan *multi-label sentiment classification* sehingga ulasan dengan sentimen campuran dapat direpresentasikan secara lebih komprehensif.

Penguji 2 : Hendro Gunawan, S.Si., M.T.

Tabel Perbaikan

Revisi	Perbaikan
Bagaimana memastikan datanya valid, bisa dijelaskan di bagian preprocessing data lebih detail	Penjelasan mengenai proses data cleaning diperjelas pada Subbab 3.2.4.1 Data Cleaning serta implementasinya pada Subbab 4.1.2.1 Data Cleaning. Pembahasan ditambahkan dengan menjelaskan tujuan data cleaning, proses pengecekan missing values, data duplikat, dan ulasan yang tidak mengandung informasi tekstual beserta alasan penghapusannya. Selain itu, hasil implementasi diperjelas dengan menjelaskan bahwa dari 3.088 ulasan hasil scraping, sebanyak 13 ulasan dihapus sehingga diperoleh 3.075 ulasan untuk tahap preprocessing berikutnya.
Bagaimana memastikan bahwa komentar yang masuk ke aspek tadi reliabel,audit trail melibatkan expert untuk	Menambahkan penjelasan pada Subbab 3.2.8 Content Analysis mengenai proses validasi hasil pengodean. Dijelaskan bahwa seluruh hasil pengodean terdokumentasi dalam file proyek QDA Miner sehingga proses pengodean dapat ditelusuri kembali (*audit trail*). Selain itu, hasil pengodean didiskusikan dan divalidasi secara bertahap bersama dosen pembimbing sebagai *expert*. Masukan yang diperoleh digunakan untuk menyempurnakan *coding guideline*, hasil pengodean, serta pembentukan subkategori dan kategori hingga diperoleh struktur kategori akhir yang disepakati.
Menjelaskan proses iterasi coding lebih detail	Menambahkan penjelasan pada Subbab 3.2.8 Content Analysis dan 4.1.8.1 Forming Subcategories mengenai proses iterasi *coding*. Dijelaskan bahwa *coding guideline* digunakan sebagai acuan awal dan disempurnakan secara bertahap selama proses pengodean apabila ditemukan ulasan yang belum dapat direpresentasikan secara tepat oleh subkategori awal atau menunjukkan karakteristik baru. Penyesuaian dilakukan melalui perubahan nama, penggabungan, pemisahan, maupun penambahan subkategori hingga diperoleh struktur subkategori final yang sesuai dengan karakteristik data ulasan.
Justifikasi terkait proses pemilihan data	Penjelasan pada Subbab 3.2.1 Scraping Data diperjelas dengan menambahkan justifikasi pemilihan sumber data, yaitu Google Play Store sebagai platform resmi distribusi aplikasi Brompit yang menyediakan ulasan pengguna berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi. Selain itu, dijelaskan bahwa seluruh ulasan yang memenuhi kriteria penelitian digunakan tanpa proses sampling. Implementasi proses scraping juga diperjelas pada Subbab

Revisi	Perbaikan
	4.1.1 dengan menjelaskan tahapan, parameter, dan hasil data yang diperoleh.
Masalah lebih tepat ke kebutuhan adanya evaluasi, rumusan masalah perlu disesuaikan	Merevisi Bab 1.1 Latar Belakang dan 1.2 Rumusan Masalah dengan menegaskan bahwa permasalahan penelitian berfokus pada perlunya evaluasi aplikasi Brompit sebagai aplikasi pendukung layanan purna jual Honda. Selain itu, rumusan masalah disesuaikan agar lebih menekankan kebutuhan evaluasi aplikasi menggunakan ulasan pengguna sebagai sumber informasi, bukan hanya analisis sentimen.
Mengapa SVM perlu dilakukan di penelitian ini	Memperjelas peran SVM pada penelitian dengan menambahkan penjelasan pada Subbab 3.2.6.2 Sentiment Classification bahwa pelabelan manual menghasilkan data berlabel (*ground truth*) sebagai acuan untuk melatih dan menguji model, sedangkan SVM digunakan untuk mempelajari pola hubungan antara fitur teks dan label sentimen guna membangun model klasifikasi. Selain itu, Subbab 4.1.6.2 Sentiment Classification dihapus karena distribusi sentimen telah diperoleh melalui pelabelan manual, sehingga hasil penelitian difokuskan pada evaluasi performa model SVM.
Batasan penelitian: single label, future work multilabel	Menambahkan penjelasan pada Bab 1 Batasan Masalah mengenai penggunaan pendekatan *single-label sentiment classification* sebagai batasan penelitian. Selain itu, pada Bab 3 Data Labeling dan Annotation Guideline ditambahkan aturan pelabelan untuk ulasan yang mengandung sentimen positif dan negatif secara bersamaan. Pada Bab 5 Saran ditambahkan usulan agar penelitian selanjutnya menerapkan *multi-label sentiment classification* sehingga ulasan dengan sentimen campuran dapat direpresentasikan secara lebih komprehensif.

Penguji 3 : Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng., Ph.D.

Tabel Perbaikan

Revisi	Perbaikan
Masalah lebih tepat jika aplikasi butuh dievaluasi untuk pengembangan	Menambahkan penegasan pada Bab 1.1 Latar Belakang dan 1.2 Rumusan Masalah bahwa hasil analisis sentimen dan Qualitative Content Analysis (QCA) digunakan sebagai dasar evaluasi aplikasi untuk mendukung penentuan prioritas pengembangan aplikasi Brompit, sehingga penelitian tidak hanya mengidentifikasi sentimen

Revisi	Perbaikan
	pengguna tetapi juga menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan aplikasi.
Adakah alasan menggunakan rentang data yg digunakan?	Penjelasan pada Subbab 3.2.1 Scraping Data diperjelas dengan menambahkan justifikasi pemilihan periode pengambilan data 1 Januari 2024–30 April 2026. Dijelaskan bahwa periode tersebut dipilih karena mencerminkan tingginya aktivitas penggunaan aplikasi, yang didukung oleh peningkatan jumlah transaksi booking service melalui aplikasi Brompit dari 3.539.783 transaksi pada tahun 2023 menjadi 3.888.740 transaksi pada tahun 2024. Kondisi tersebut menjadi dasar pemilihan periode penelitian agar tersedia ulasan yang memadai untuk proses analisis.
Apa 3 kategori utama yg dihasilkan, nah itu untuk apa?	Menambahkan penjelasan pada subbab 4.2 Analisis Konten mengenai fungsi tiga kategori utama hasil Qualitative Content Analysis (QCA). Dijelaskan bahwa ketiga kategori utama merupakan hasil pengelompokan sepuluh subkategori berdasarkan kesamaan makna dan fokus pembahasan, yang digunakan untuk menyederhanakan hasil analisis, menjadi kerangka utama dalam pembahasan hasil QCA, serta menggambarkan area utama yang membentuk persepsi pengguna sehingga mendukung pencapaian tujuan penelitian dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang mendasari sentimen pengguna.