

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI KREDIVO

MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY



PONCO NUGROHO

NIM : 195610114

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI KREDIVO
MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Disusun Oleh

PONCO NUGROHO

NIM : 195610114

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Juni 2023



Ponco Nugroho

NIM: 195610114

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdullillahirobbil 'alamin arrahmanirrohim

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, penulis menyadari tidak akan sanggup menyelesaikan Skripsi ini sendiri. Oleh sebab itu penulis ucapkan banyak terimakasih. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Edi Sutono dan Ibu Resap Ayu yang sangat luar biasa mendukung dan memotivasi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Untuk kakak saya Sapril Eka Putra dan mbak kamimah yang telah mempercayai, mendukung, dan membiayai kuliah saya sehingga Skripsi saya dapat terselesaikan.
3. Dan tak lupa kakak saya Bagus Susanto serta mbak intan dan kakak saya Taruna Setiawan serta mbak furi yang telah mendukung saya selama ini.
4. Teman-teman saya satu angkatan satu kelas Bagus, Ilham, Raja, dan Vallen yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Ibu Pulut Suryati. S,Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T dan Ibu Endang Wahyuningsih, S.Kom., M.Cs. selaku dosen penguji yang telah membantu melancarkan sidang skripsi yang memberikan masukan dan saran untuk skripsi saya

MOTTO

“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu, belajarlh untuk tenang dan sabar”

-Khalifah Umar-

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar, Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”

-Susi Pudjiastuti-

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena oleh anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setiaNya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Kredivo Menggunakan Metode E-Service Quality”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto. M.M., M.T. Sebagai Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Ibu Pulut Suryati. S.Kom., M.Cs. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Ibu Pulut Suryati. S.Kom., M.Cs. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
4. Bapak Ir. Totok Suprawoto. M.M., M.T dan Endang Wahyuningsih, S.Kom., M.Cs. selaku penguji. Terima kasih atas waktu, masukan dan arahannya.
5. Para dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia yang telah membagi ilmu dan memperluas wawasan

Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Terima Kasih.

Yogyakarta 12 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, somewhat abstract shape on the left and a series of vertical, wavy lines on the right.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	
SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRCT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Dasar Teori	11
2.2.1 Aplikasi Kredivo.....	11
2.2.2 E-Servqual	12
2.2.3 Kualitas Layanan	13
2.2.4 Kuesioner	14
2.2.5 Uji Validitas.....	15
2.2.6 Uji Reliabilitas	16
2.2.7 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	17
2.2.8 Ekspektasi	20
2.2.9 Persepsi	21

2.2.10 Populasi dan Sampel.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Bahan/Data	25
3.2 Peralatan	25
1. Perangkat keras (Hardware) yang digunakan sebagai berikut :	25
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	26
3.4 Rancangan Kuesioner.....	29
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	32
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	34
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Data Hasil Penelitian	36
4.2 Uji Validitas	36
4.3 Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Menghitung CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Setiap Variabel	38
4.4.1 Menentukan MIS (<i>Mean Importance Score</i>) Per variabel.....	38
4.4.2 Menentukan WF (<i>Weight Factor</i>) per Variabel.....	39
4.4.3 Menentukan Nilai WS (<i>Wight Score</i>) per Variabel	40
4.4.4 Menghitung CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) per Variabel.....	41
4.5 Menghitung CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Seluruh Variabel.....	42
4.5.1 Menentukan MIS (<i>Mean Importance Score</i>)	42
4.5.2 Menentukan WF (<i>Weight Factor</i>).....	43
4.5.3 Menentukan WS (<i>Wight Score</i>)	44
4.5.4 Menghitung CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	46
BAB V PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	29
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Top Brand Index</i> (TBI) Peminjaman Online 2022	2
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian.....	10
Tabel 2. 2 Kriteria Nilai CSI.....	20
Tabel 3. 1 Rancangan Kuesioner	30
Tabel 3. 2 Skala likert Kuesioner Persepsi.....	30
Tabel 3. 3 Skala Likert kuesioner Ekspektasi	31
Tabel 3. 4 Kriteria Nilai CSI.....	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Realibilitas.....	37
Tabel 4. 3 MIS (<i>Mean Importance Score</i>)	38
Tabel 4. 4 WF (<i>Weight Factor</i>).....	39
Tabel 4. 5 MSS (<i>Mean Setisfaction Score</i>)	40
Tabel 4. 6 WS (<i>Wight Score</i>)	41
Tabel 4. 7 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	42
Tabel 4. 8 MIS (<i>Mean Importance Score</i>)	43
Tabel 4. 9 WF (<i>Weight Factor</i>).....	44
Tabel 4. 10 MSS (<i>Mean Setisfaction Score</i>)	45
Tabel 4. 11 WS (<i>Wight Score</i>)	45

ABSTRAK

Aplikasi Kredivo merupakan aplikasi pinjaman online pertama kali yang diluncurkan sebagai penyempurna dari layanan kredivo yang awalnya hanya menyediakan pinjaman online melalui *e-commerce*. Kredivo memiliki berbagai masalah dan keluhan dari pelanggan terhadap kualitas layanannya, seperti penangguhan permanen aplikasi kredivo, kenaikan limit yang tidak mudah, pelayanan buruk dan tidak bisa melakukan transaksi pinjaman.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi kredivo belum sepenuhnya maksimal yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Kredivo dari perspektif pelanggan menggunakan metode *E-servqual* berdasarkan tujuh dimensi yaitu, *Efficiency*, *Fulfilment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *contact*.

Berdasarkan perhitungan CSI masing–masing variabel diperoleh nilai CSI yaitu, *Efficiency* 71,87945%, *Fulfilment* 75,02448%, *Reliability* 75,33966%, *Privacy* 72,60417%, *Responsiveness* 72,76049%, *Compensation* 68,75467%, dan *Contact* 75,31898%. Berdasarkan kriteria CSI bahwa masing-masing variabel tersebut pengguna Aplikasi Kredivo merasa puas, dan Berdasarkan perhitungan seluruh variabel pengolahan data diperoleh hasil bahwa tingkat kualitas layanan Aplikasi Kredivo berada pada level sudah puas dengan nilai CSI sebesar 73,1524% dan berada pada kriteria CSI 66,00%–80,99% yang berarti pelanggan merasa puas dengan layanan Aplikasi Kredivo.

Kata Kunci : Analisis, CSI, *E-servqual*, Kredivo

ABSTRACT

The Kredivo application is the first online lending application launched as a complement to the Kredivo service, which initially only provided online loans through e-commerce. Kredivo has various problems and complaints from customers regarding the quality of its services, such as permanent suspension of the Kredivo application, limit increases that are not easy, poor service and unable to make loan transactions.

This shows that the quality of service provided by the Kredivo application has not been fully maximized which has an effect on customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of Kredivo application service users from a customer perspective using the E-servqual method based on seven dimensions namely, Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and contact.

Based on CSI calculations, each variable obtained CSI values, namely, Efficiency 71.87945%, Fulfillment 75.02448%, Reliability 75.33966%, Privacy 72.60417%, Responsiveness 72.76049%, Compensation 68.75467%, and Contact 75.31898% Based on the CSI criteria that each of these variables Kredivo Application users are satisfied, and Based on the calculation of all data processing variables the result is that the Kredivo Application service quality level is at the level of satisfaction with a CSI value of 73.1524% and is at the CSI criteria are 66.00%–80.99% which means that customers are satisfied with the Kredivo Application services.

Keywords: *Analysis, CSI, E-servqual, Kredivo*