

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
APLIKASI MAXIM DI KOTA BENGKULU DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0



GENDI SATRIO

195610093

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

2024

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
APLIKASI MAXIM DI KOTA BENGKULU DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

Program Sarjana

Program Studi SISTEM INFORMASI

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Disusun oleh

Gendi Satrio

NIM : 195610093

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Aplikasi Maxim Di Kota Bengkulu Dengan Metode Webqual 4.0

Nama : Gendi Satrio

NIM : 195610093

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2024/2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, 2 April 2024

Dosen Pembimbing,



Edi Faizal, S.T., M.Cs.

NIDN : 0512088201

HALAMAN PENGESAHAN

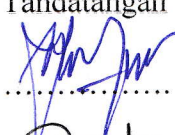
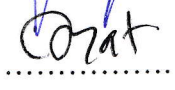

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
APLIKASI MAXIM DI KOTA BENGKULU DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Komputer

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta**

Yogyakarta, April 2024

Dewan Penguji	NIDN	Tandatangan
1. Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs (Ketua)	0511107301	
2. Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs (Sekretaris)	0015037802	
3. Edi Faizal, S.T., M.Cs (Anggota)	0512088201	

Mengetahui

Ketua Program Studi Sistem Informasi


Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs

NIDN : 0511107301

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, 29 MEI 2024



Gendi Satrio

NIM : 195610093

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'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 Sabirin dan Ibu Nuti yang sangat luar biasa mendukung dan memotivasi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Untuk kakak saya Oki Parida Sari, S.Pd dan Maryozi Ogi Putra yang telah mempercayai, mendukung, dan membiayai kuliah saya sehingga Skripsi saya dapat terselesaikan.
3. Teman saya Ponco Nugroho dan pacar Saya Rike Oktavia yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan Skripsi.
4. Bapak Edi Faizal, S.T., M.Cs. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs dan Ibu Pulut Suryati S.Kom., M.Cs. selaku dosen penguji yang telah membantu melancarkan siding skripsi yang memberikan masukan dan saran untuk skripsi saya.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-Q.S Al Baqarah : 45-

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”

-Q.S Al Insyirah : 5-

KATA PENGANTAR

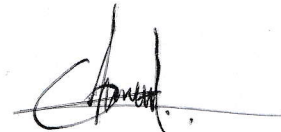
Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena oleh anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setia-Nya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Aplikasi Maxim Di Kota Bengkulu dengan Metode Webqual 4.0”.

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

1. Ibu Sri Redjeki, S.Si., M.Kom., Ph.D. Sebagai Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. Selaku ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Bapak Edi Faizal Edi Faizal, S.T., M.Cs. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
4. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. dan Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. selaku penguji. Terimakasih atas waktu, masukkan dan arahnya.
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 masukkan bagi pembaca. Terimakasih.

Yogyakarta, 29 MEI 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
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 Maxim.....	11
2.2.2 Webqual 4.0	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan	17
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.5 Kuesioner	19

2.2.6 Uji Validitas	20
2.2.7 Uji Reliabilitas	20
2.2.8 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	21
2.2.9 Ekspektasi	24
2.2.10 Persepsi	25
2.2.11 Populasi dan Sampel	26
BAB III METOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Bahan/Data	28
3.2 Peralatan	28
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data	29
3.4 Rancangan Kuesioner.....	32
3.5 Instrumen Penelitian.....	33
3.6 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	35
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.8 Uji Data Penelitian	37
3.8.1 Uji Data Validitas.....	38
3.8.2 Uji Data Realibilitas	39
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Data Hasil Penelitian.....	40
4.2 Uji Validitas	40
4.3 Uji Reliabilitas	42
4.4 Menghitung CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	42
4.4.1 Menentukan MIS (<i>Mean Important Score</i>).....	43
4.4.2 Menentukan WF (<i>Weight Factor</i>)Per Variabel.....	44
4.4.3 Menentukan WS (<i>Weight Score</i>) Per Variabel.....	45
4.4.4 Menentukan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian.....	9
Tabel 2.2 Jenis Produk Maxim	12
Tabel 2.3 Kriteria Nilai CSI.....	24
Tabel 3.1 Rancangan Kuesioner	32
Tabel 3.2 Skala Likert Kuesioner Persepsi	33
Tabel 3.3 Skala Likert Kuesioner Ekspektasi	33
Tabel 3.4 Kriteria Nilai CSI.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Vaiditas.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.3 MIS (<i>Mean Important Score</i>).....	43
Tabel 4.4 WF (<i>Weight Factor</i>).....	44
Tabel 4.5 MSS (<i>Mean Satisfaction Score</i>).....	46
Tabel 4.6 WS (<i>Weight Score</i>)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	31
Gambar 3.2 Uji Data Validitas	38
Gambar 3.3 Uji Data Realibilitas	39
Gambar 4.1 Grafik Hasil Uji Validitas	41
Gambar 4.2 Grafik MIS (<i>Mean Importance Score</i>)	43
Gambar 4.3 Grafik WF (<i>Weight Factor</i>).....	45
Gambar 4.4 Grafik MSS (<i>Mean Satisfaction Score</i>).....	46
Gambar 4.5 Grafik WS (<i>Weight Score</i>)	47

ABSTRAK

Aplikasi Maxim merupakan aplikasi yang bergerak dibidang transportasi online yang berasal dari Rusia yang didirikan oleh insinyur dari kota Kurgan. Aplikasi Maxim menyediakan moda dalam penawaran pelayanan transportasi berupa angkutan umum seperti roda empat ataupun roda dua. Aplikasi Maxim memiliki berbagai masalah terhadap kepuasan dari pelangganya, seperti pelayanan buruk, informasi dalam aplikasi kurang jelas, dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Maxim.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Maxim belum sepenuhnya maksimal yang berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi Maxim. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan aplikasi Maxim dari perspektif pelanggan menggunakan metode Webqual 4.0 berdasarkan tiga dimensi yaitu, kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*).

Berdasarkan perhitungan dari CSI dengan menggunakan skor rata-rata tingkat ekspektasi dan persepsi dari setiap atribut yang ada yaitu dengan hasil akhir 78,124%. Berdasarkan kriteria dari perhitungan skor rata-rata tingkat ekspektasi dan persepsi diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Maxim berada pada level puas dengan nilai CSI sebesar 73,124%.

Kata Kunci : Analisis, Webqual 4.0, Maxim

ABSTRACT

The Maxim application is an application operating in the online transportation sector originating from Russia which was founded by engineers from the city of Kurgan. The Maxim application provides modes of offering transportation services in the form of public transportation such as four-wheeled or two-wheeled. The Maxim application has various problems with customer satisfaction, such as poor service, unclear information in the application, and ease of using the Maxim application.

This shows that the quality of service provided by the Maxim application is not yet optimal, which affects the satisfaction of Maxim application users. The aim of this research is to determine the satisfaction of Maxim application service users from a customer perspective using the Webqual 4.0 method based on three dimensions, namely, usability, information quality and service interaction quality.

Based on calculations from CSI using the average score for the level of expectations and perceptions of each existing attribute, the final result is 78.124%. Based on the criteria for calculating the average score for the level of expectations and perceptions, the results show that the level of customer satisfaction with the Maxim application is at a satisfied level with a CSI value of 73.124%.

Keywords: *Analysis, Webqual 4.0, Maxim*