

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN APLIKASI GRAB  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

**Dimas Hadi Yanto**

**09031282126046**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN APLIKASI GRAB  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
SERVICE QUALITY (SERVQUAL)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi  
Sistem Informasi SI

Oleh:

**Dimas Hadi Yanto**

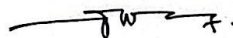
**09031282126046**

Mengetahui  
Ketua Jurusan



**Ahmad Rifai, M. T.**  
NIP. 197910202010121003

Palembang, 18 Februari 2025  
Pembimbing,



**Dwi Rosa Indah, M.T.**  
NIP. 198201132015042001

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dimas Hadi Yanto  
NIM : 09031282126046  
Program Studi : Sistem Informasi Reguler  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab  
Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode  
*Service Quality* (Servqual)

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin*: 6%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 18 Februari 2025



Dimas Hadi Yanto

NIM. 09031282126046

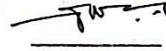
## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di SISTEMASI (SINTA 3) pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 5 Februari 2025  
Nama : Dimas Hadi Yanto  
NIM : 09031282126046  
Judul : Analisis Faktor-faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab  
Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode  
*Service Quality (Servqual)*

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, M.T.



Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,  
  
Ahmad Rifai, M. T.  
NIP. 197910202010121003

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“You’re always one decision away from a completely different life”*

-Dikutip dari Maudy Ayunda-

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

*“Gonna fight and don’t stop, until you are proud”*

### **Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

Allah SWT yang telah menjadi tempat menyampaikan keluh kesah dan menjadi pertolongan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dan kepada diri saya sendiri Dimas Hadi Yanto, yang telah bertahan dalam melalui masa perkuliahan sampai dengan masa akhir saat ini.

Serta kepada keluarga saya, Papa, Mama, dan Mbak Fira atas pemberian semangat dan ketulusan atas doa yang tak pernah putus yang tak dapat dinilai.

Dan juga untuk orang-orang terdekat serta almamater kebanggaanku

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Segala puji dan syukur marilah kita haturkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)**” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Adapun laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugrah berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan, serta kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
2. Kedua Orang tua dan saudari tercinta yang memberikan doa dan dukungan baik moral ataupun material kepada penulis untuk selalu berusaha agar mendapatkan hasil yang terbaik. Semoga suatu saat nanti, saya bisa memberikan yang terbaik untuk kedua orang tua dan saudari saya tercinta.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
5. Ibu Dwi Rosa Indah, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati selama pengerjaan tugas akhir ini, dengan bantuan dan bimbingan Beliau lah penulis dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan benar.

6. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing perjalanan akademik penulis di perkuliahan ini dari semester awal hingga semester akhir.
7. Mbak Ayu selaku Admin Program Studi Sistem Informasi Reguler yang senantiasa membantu proses pengurusan berkas dan menjadi sumber informasi selama perkuliahan.
8. Teman-teman seperjuangan bimbingan Bu Indah dari awal penyusunan dan bimbingan tugas akhir yang selalu membersamai dan berbagi informasi kepada penulis Doni Tri Nugroho.
9. Teman seperjuanganku di kelas, Keluarga Khong Guan yang kehadiran mereka memberikan inspirasi sehingga penulis dapat tertawa dan *healing* sejenak dari penatnya dunia perkuliahan.
10. Sahabat seperjuanganku sejak SMP, Handra Brilian yang selalu memberikan *support* dan selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan masa studi ini.
11. Seluruh teman-teman kelas Sistem Informasi Reguler A 2021 yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dari awal semester hingga akhir ini.
12. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021.
13. *Last but not least*, Kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, dan kepada seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya terimakasih atas semua dukungan yang selalu diberikan. Seperti lirik lagu “*do*

*you think i have forgotten?*” saya juga tidak akan melupakan semua suka duka yang pernah terjadi.

Sebagai penutup, penulis dengan penuh kesadaran menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat lebih baik lagi di masa mendatang. Semoga karya sederhana ini tidak hanya menjadi pembelajaran bagi penulis, tetapi juga bermanfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi kita bersama. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 18 Februari 2025

Penulis,



Dimas Hadi Yanto

NIM. 09031282126046



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN APLIKASI GRAB  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)**

**Oleh :**

**Dimas Hadi Yanto**

**09031282126046**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi di era digital membawa dampak besar, termasuk layanan transportasi online seperti Grab. Pengguna aplikasi Grab sering mengeluhkan lambatnya respon pusat bantuan dalam menangani keluhan, serta pada fitur saldo yang sering bermasalah, seperti tergambar dari keluhan "saldo" dan "tolong perbaiki". Penelitian ini bertujuan untuk dapat lebih mengetahui aspek-aspek yang berpengaruh pada kualitas layanan aplikasi Grab terhadap kepuasan pengguna di Kota Palembang dengan pendekatan Service Quality (Servqual). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan melibatkan 106 responden pengguna aplikasi Grab. Yakni dengan mengumpulkan data dengan kuesioner dan analisis data memakai teknik PLS-SEM menggunakan Smart-PLS 4 untuk mengukur pengaruh 5 dimensi Servqual: responsiveness, reliability, tangible, empathy, dan assurance. Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi secara simultan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan pada kualitas pelayanan ( $F = 41,92$ ). Secara parsial, dimensi tangible memberikan pengaruh paling dominan ( $t = 4,473$ ,  $p < 0,05$ ). Selain itu, dimensi empathy juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan ( $t = 2,248$ ,  $p < 0,05$ ), sedangkan reliability, responsiveness, dan assurance tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas layanan, khususnya pada dimensi yang kurang signifikan pada aplikasi Grab di Kota Palembang.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Servqual, Kepuasan Pengguna, Grab

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY FACTORS OF THE GRAB  
APPLICATION ON USER SATISFACTION USING SERVICE QUALITY  
(SERVQUAL) METHOD**

**By :**

**Dimas Hadi Yanto**

**09031282126046**

**ABSTRACT**

*The development of information technology in the digital era has a big impact, including online transportation services such as Grab. Grab application users often complain about the slow response of the help center in handling complaints, as well as on the balance feature which is often problematic, as illustrated by complaints of “balance” and “please fix it”. This study aims to better understand the aspects that affect the quality of Grab application services on user satisfaction in Palembang City with the Service Quality (Servqual) approach. The method used in this research is a quantitative method involving 106 respondents who use the Grab application. Namely by collecting data with questionnaires and analyzing data using PLS-SEM techniques using Smart-PLS 4 to measure the influence of 5 Servqual dimensions: responsiveness, reliability, tangible, empathy, and assurance. The results showed that the five dimensions simultaneously had a very significant influence on service quality ( $F = 41.92$ ). Partially, the tangible dimension provides the most dominant influence ( $t = 4.473$ ,  $p < 0.05$ ). In addition, the empathy dimension also shows a significant influence on service quality ( $t = 2.248$ ,  $p < 0.05$ ), while reliability, responsiveness, and assurance are not significant. These findings indicate the need to improve service quality, especially on the less significant dimensions of the Grab application in Palembang City.*

**Keywords:** *Service of Quality, Servqual, User Satisfaction, Grab*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.1.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode <i>Servqual</i> .....	6
2.1.2. Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang) .....	6
2.1.3. Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode <i>Servqual</i> .....	7
2.1.4. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna Grab <i>Express</i> di Kota Jambi Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> .....	7
2.1.5. Analisa Kualitas Layanan Sistem Smart Unilak Menggunakan <i>Servqual</i> <i>Method</i> .....	8
2.2. Sejarah Aplikasi Grab.....	9
2.3. <i>Service Quality</i> .....	10
2.4. Kepuasan Pengguna .....	11
2.5. Kualitas Layanan.....	12

2.6. Pengujian Instrumen.....	12
2.6.1. Uji Validitas .....	12
2.6.2. Uji Reliabilitas .....	12
2.7. Populasi dan Sampel .....	13
2.7.1. Populasi.....	13
2.7.2. Sampel.....	13
2.8. Kerangka Pemikiran .....	14
2.9. Hipotesis Penelitian.....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1. Tahapan Penelitian .....	16
3.2. Jenis Penelitian .....	17
3.3. Studi Literatur .....	17
3.4. Identifikasi Masalah .....	17
3.5. Penentuan Metode Penelitian .....	18
3.6. Populasi dan Sampel .....	18
3.6.1. Populasi.....	18
3.6.2. Sampel.....	18
3.7. Metode Pengumpulan Data .....	20
3.7.1. Jenis Data .....	20
3.7.2. Sumber Data.....	20
3.8. Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.9. Menyusun Kuesioner dan Pengujian Kuesioner .....	21
3.10. Uji Instrumen Penelitian.....	24
3.10.1. Uji Validitas .....	24
3.10.2. Uji Reliabilitas.....	25
3.11. Penyebaran Kuesioner.....	26
3.12. Teknik Analisis Data .....	27
3.12.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	27
3.12.1.1. Uji Validitas .....	28
3.12.1.2. Uji Reliabilitas.....	28
3.12.2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	29
3.12.2.1. <i>R-Square</i> .....	29
3.12.2.2. Uji Ketepatan Model (Uji F) .....	29
3.12.2.3. Uji Hipotesis.....	30

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1. Persiapan .....	31
4.2. <i>Pilot Test</i> .....	31
4.2.1. Uji Validitas <i>Pilot Test</i> .....	32
4.2.2. Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i> .....	34
4.3. Karakteristik Responden .....	35
4.3.1. Karakteristik Jenis Kelamin .....	35
4.3.2. Karakteristik Usia .....	35
4.3.3. Karakteristik Lama Penggunaan .....	36
4.4. Hasil Analisis Data .....	37
4.4.1. Uji Validitas .....	37
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	40
4.4.3. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	41
4.4.3.1. Uji Validitas Konvergen .....	42
4.4.3.2. Uji Reliabilitas .....	44
4.4.4. <i>Path Analysis</i> .....	45
4.4.5. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	45
4.4.5.1. <i>R-Square</i> .....	46
4.4.5.2. Uji F (Simultan) .....	46
4.4.6. Pengujian Hipotesis .....	47
4.4.7. Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>A-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	14
<b>Gambar 3. 1</b> Alur Penelitian .....	16
<b>Gambar 4. 1</b> Nilai r tabel .....	38
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Sebelum .....	42
<b>Gambar 4. 3</b> Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Sesudah.....	43
<b>Gambar 4. 4</b> Hasil Pengujian <i>Path Analysis</i> .....	48

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Item Penyusunan Pertanyaan Kuesioner .....	22
<b>Tabel 3. 2</b> Kriteria Penilaian Tingkat Reliabilitas.....	26
<b>Tabel 3. 3</b> Tabel Skala Likert.....	27
<b>Tabel 4. 1</b> Hasil Pengujian Validitas <i>Pilot Test</i> .....	32
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Pilot Test</i> .....	34
<b>Tabel 4. 3</b> Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin.....	35
<b>Tabel 4. 4</b> Pengujian Karakteristik Usia .....	36
<b>Tabel 4. 5</b> Pengujian Lama Penggunaan Aplikasi .....	37
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Pengujian Validitas .....	39
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	40
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji <i>average variance extracted (AVE)</i> .....	44
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach alpha</i> .....	44
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	46
<b>Tabel 4. 11</b> Ringkasan Hasil <i>Path Coefficients</i> .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Excel Data Hasil Kuesioner Penelitian.....	B-1
<b>Lampiran 3</b> Hasil Kuesioner Penelitian .....	C-1
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Validitas Instrumen.....	D-1
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	E-1
<b>Lampiran 6</b> Hasil Uji <i>Outer Loadings</i> .....	F-1
<b>Lampiran 7</b> Hasil Uji <i>Composite Reliability, Cronbach Alpha</i> dan AVE.....	G-1
<b>Lampiran 8</b> Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	H-1
<b>Lampiran 9</b> Hasil Uji Hipotesis.....	I-1
<b>Lampiran 10</b> <i>Screenshot</i> proses <i>Submit</i> Artikel.....	J-1
<b>Lampiran 11</b> LOA .....	K-1
<b>Lampiran 12</b> Hasil Pengecekan Turnitin.....	L-1
<b>Lampiran 13</b> Surat Keterangan Pengecekan <i>Similarity</i> .....	M-1
<b>Lampiran 14</b> Surat Kesiediaan Membimbing.....	N-1
<b>Lampiran 15</b> Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa .....	O-1
<b>Lampiran 16</b> Kartu Konsultasi Bimbingan .....	P-1
<b>Lampiran 17</b> Surat Permohonan Validator .....	Q-1
<b>Lampiran 18</b> Form Desk Evaluasi.....	R-1



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang transportasi dan layanan digital. Pada dasarnya, teknologi diciptakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Teknologi informasi khususnya telah banyak dimanfaatkan untuk memproses, mengolah, dan menganalisis data guna menghasilkan informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat (Siregar & Nasution, 2020). Salah satu bentuk inovasi teknologi dalam bidang transportasi adalah aplikasi mobile berbasis online, seperti Grab.

Grab merupakan layanan transportasi online yang populer di Indonesia, khususnya di kota Palembang. Menurut data dari [worldwidepartners.com](http://worldwidepartners.com), Grab merupakan platform pemesanan kendaraan yang dominan di Asia Tenggara pada tahun 2019. Grab beroperasi di 8 negara Asia dan merupakan platform transportasi *fintech* terdepan di Asia. Menurut penelitian dari [theaseanpost.com](http://theaseanpost.com), 56% pengguna aplikasi pemesanan kendaraan di Indonesia memilih Gojek dibandingkan Grab, yang hanya digunakan oleh 33% pengguna. Data dari App Ape, 2020 juga menunjukkan bahwa jumlah unduhan dan pengguna Gojek dari tahun 2018 hingga 2020 lebih tinggi daripada Grab. Menurut data tersebut, Gojek lebih kompetitif dibandingkan Grab di Indonesia (D. N. G. Putra & Raharjo, 2022).

Berdasarkan ulasan terhadap aplikasi Grab di *Google play store* lebih banyak komentar negatif yang sering muncul. Dikutip dari penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudi & Kusumawardhana, 2021). Hasil analisis menunjukkan bahwa dengan

663 ulasan diklasifikasikan sebagai negatif dan 106 sebagai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung mengeluhkan permasalahan terkait kualitas layanan dan sistem pada aplikasi Grab. Dengan adanya pembaharuan pada aplikasi pengguna mengeluhkan tentang titik alamat di fitur *map* yang tidak akurat atau tidak sesuai dengan kenyataannya. Selain itu, terdapat juga permasalahan respon yang lambat dari tim *help centre* terkait keluhan pelanggan, pengguna merasa kesulitan mendapatkan bantuan ketika menghadapi masalah terutama terkait layanan aplikasi Grab. kata-kata yang sering muncul yaitu “saldo” dan kata “tolong perbaiki” yang menandakan bahwa pengguna sering mengeluhkan masalah terkait fitur saldo di aplikasi Grab.

Dalam upaya mengetahui kepuasan pengguna terhadap suatu sistem adalah dengan mengukur seberapa jauh manfaat yang didapatkan pengguna dari informasi yang tersedia di dalam sistem tersebut (Darwi & Efrizon, 2019). Kepuasan pengguna adalah salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnis. Perusahaan yang dapat mencapai kepuasan pelanggan akan memiliki keunggulan kompetitif yang menguntungkan (Sa'diyah et al., 2021). Dalam hal ini, perlu adanya evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga pihak aplikasi Grab dapat mempertahankan aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan posisi Grab sebagai aplikasi transportasi online populer.

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan yang telah dijelaskan diatas, perlu dilakukan analisis terkait sejauh mana kualitas layanan mempengaruhi

kepuasan pengguna salah satunya menggunakan pendekatan *service quality* atau *servqual*. Menurut Tjiptono dalam (Septiani et al., 2020) pendekatan *servqual* merupakan pendekatan yang paling sering digunakan dalam mengukur kualitas layanan. Metode ini dirancang agar mudah dipahami, menggunakan instrumen pengukuran yang jelas. selain itu, pendekatan ini dapat membantu menganalisis sumber permasalahan dalam kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat mengidentifikasi harapan dan pengalaman secara nyata mereka terhadap sistem layanan yang diberikan. Metode *servqual* biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas layanan tersebut. Kualitas layanan secara keseluruhan dirasakan positif ketika kinerja memenuhi atau melampaui standar (Azizi, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna layanan aplikasi Grab dalam judul “**Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Service Quality (*ServQual*)**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini sesuai dengan latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Grab menggunakan metode *servqual*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan maka tujuan yang ingin

dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Grab menggunakan metode servqual.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat melakukan penelitian dengan subjek analisis Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab bagi peneliti antara lain:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi teknologi di Indonesia, khususnya dalam konteks aplikasi Grab, yang bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian serupa di masa depan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran dalam mengetahui faktor-faktor layanan apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi grab, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi dalam memahami kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi grab, sehingga dapat digunakan oleh pihak aplikasi grab sebagai panduan untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasinya.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Untuk menghindari penyimpangan dari pembahasan dalam artikel dan penelitian ini dan menghindari terlalu banyak fokus, penulis memfokuskan penelitian:

##### **1. Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas**

layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi grab.

##### **2. Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang akan diukur terdiri dari 5 dimensi,**

dengan fokus pada faktor- faktor seperti bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*emphaty*).

3. Responden pada penelitian ini yaitu generasi Z pengguna aplikasi Grab di kota Palembang.
4. Data yang digunakan dan diolah pada penelitian ini didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner secara acak melalui *google form*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 150–155.
- Arifianti, E. R., Junianto, M. R., & Paksi, A. T. D. (2023). Pengukuran Quality of Service and Facilities terhadap Customer Satisfaction. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(2), 646–653. <https://doi.org/10.33379/gtech.v7i2.2382>.
- Asniar, N., Prananingrum, D. K., & Putra, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bongkar Muat pada PT . Pelabuhan Indonesia IV ( PERSERO ) Cabang Kendari. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 3665–3675. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6259>.
- Azizi, H. M. (2019). Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Buah Candra Dewi. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*, 1–17.
- Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 59–68. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>
- Darwi, A. R. &, & Efrizon. (2019). Analisis kepuasan pengguna e-learning sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode eucs. 7(1), 1–7.
- Djumar, S., Sadar, M., & Asril, E. (2020). Analisa Kualitas Layanan Sistem Smart Unilak Menggunakan Servqual Method. *Digital Zone: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(2), 278–290. <https://doi.org/10.31849/digitalzone.v11i2.5331>
- Duhe, Z. R. A., Katili, M. R., & Pakaya, N. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Kemahasiswaan Terpadu menggunakan Model HOT-Fit. *Jambura Journal of*

- Informatics*, 4(2), 71–80. <https://doi.org/10.37905/jji.v4i2.14664>
- Ghozali, I. (2016). *Desain penelitian kuantitatif dan kualitatif: untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (n.d.). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS*.
- Jimanto, R. B. (2014). Pengaruh service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada ritel bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1407>
- Lisawati, E., Hendri, H., & Asri, L. (2021). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna Grab Express di Kota Jambi Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 1. <https://doi.org/10.33998/jms.2021.1.2.6>
- Mamangkey, E. A. J., Massie, J. D. D., & Tawas, H. N. (2021). Analisa Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), Ipa (Importance Performance Analysis) Dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2).
- Mubin, M. F. B., & Avini, T. (2023). ANALISIS KEPUASAAN PELAYANAN SPAYLATER DI APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PRODI SISTEM INFORMASI PENGGUNA SPAYLATER DI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 8(1), 1–7.

- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603–612. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4170>
- Naufal, N., Kusumastuti, S. Y., Raysharie, P. I., Maidelwita, Y., & Wati, D. C. (2024). *Pengantar Statistika: Referensi dan Implementasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ningsih, S. C., Setiawan, D., & Arsa, D. (2023). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Zoom dengan Pendekatan Model UTAUT 2. *Jurnal Informatika, Sistem Informasi Dan Kehutanan (FORSINTA)*, 2(1), 36–44. <https://doi.org/10.53978/jfsa.v2i1.266>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah bjb cabang tangerang menggunakan metode servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373.
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2022). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(1).
- Putra, D. W. T., Bulkis, H., Mandarani, P., & Syahrani, A. (2021). Metode Pieces Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Akademik. *J. Sains Dan Teknol. J. Keilmuan Dan Apl. Teknol. Ind*, 21(1), 50.
- Sa'diyah, C., Aulia, D., & Andharini, S. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online: Studi Pada Pengguna Grab Bike. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(1), 45–57.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi



E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58–66.

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>

Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Bisnis Online. *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 71–75. <https://doi.org/10.30606/hjimb>

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *JIPP*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>

Sudibjo, N., & Lukita, D. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Belajar Siswa di Era Pandemi Covid-19. *Akademika*, 10(1), 145–161. <https://doi.org/10.34005/akademika.v10i01.1271>

Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *ALFABETA, Cv*.

Suntara, A. A., Widagdo, P. P., & Kamila, V. Z. (2023). Analisis Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal Universitas Mulawarman. *Kreatif Teknologi Dan Sistem Informasi (KRETISI)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.30872/kretisi.v1i1.275>

Surianto, K. N. &, & Isriani, E. (2019). *Prosiding SENDI \_ U 2019 ISBN : 978-979-3649-99-3 Prosiding SENDI \_ U 2019 ISBN : 978-979-3649-99-3*. 978–979.

Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12.

Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*.

Penerbit Andi.

- Tanamal, R. (2017). Analisis Faktor yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab di Kota Surabaya. *JUTEI: Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 1(2), 119–128. <https://doi.org/10.21460/jutei.2017.12.48>
- Ulhaq, F. D. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI BRImo MENGGUNAKAN M SQUAL DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POINT GAIN IN CUSTOMER VALUES (PGCV)*. Universitas Pembangunan Nasional" Veteran" Yogyakarta.
- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 38–48. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.847>
- Vionalita, G. (2020). *Modul Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 0–25.
- Wahyudi, R., & Kusumawardhana, G. (2021). Analisis Sentimen pada review Aplikasi Grab di Google Play Store Menggunakan Support Vector Machine. *Jurnal Informatika*, 8(2), 200–207. <https://doi.org/10.31294/ji.v8i2.9681>
- Yandi, D. R., & Septrizola, W. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Commerce Situs Blibli.Com dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 1(3), 67–76. <https://doi.org/10.24036/jkmw0279010>