ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*

(STUDI KASUS : PENGGUNA APLIKASI PEGIPEGI)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Andesta Angelina

NIM 09031181722027

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS : PENGGUNA APLIKASI PEGIPEGI)

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

di Program Studi Sistem Informasi

Oleh :

Andesta Angelina
09031181722027

Indralaya, Agustus 2022

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dinna Yunika Hardiyanti, M.T	**Dinda Lestarini, M.T**
NIP 198806282019032013	**NIP 198912222019032022**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : **Senin**

Tanggal : **25 Juli 2022**

Nama : **Andesta Angelina**

NIM : **09031181722027**

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan *Customer Satisfication Index* Menggunakan Metode *E-Service Quality* (Sutdi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi)**

Komisi Penguji :

1. **Pembimbing I** : **Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.**
2. **Pembimbing II** : **Dinda Lestarini, M.T.**
3. **Ketua Penguji** : **Yoppy Sazaki, S.Si., M.T.**
4. **Penguji I** : **Ari Wedhasmara, M.TI.**
5. **Penguji II** : **Nabila Rizky Oktadini, M.T.**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Andesta Angelina
NIM	: 09031181722027
Program Studi	: Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan *Customer Satisfication Index* Menggunakan Metode *E-Service Quality* (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 9 %

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, Agustus 2022

METERAI TEMPEL

C3DAJX960543327

Andesta Angelina
09031181722027

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

" Jalani setiap proses dengan ikhlas, semua telah di atur oleh Allah SWT. Lambat bukan berarti gagal, asalkan tidak menyerah. Jangan lupa berterimakasih dan berikan apresiasi pada diri sendiri "

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT yang telah memberikan jalan disetiap kesusahan, memberikan kemudahan disetiap kesulitan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
- Kedua orang tua saya ayah dan ibu yang tercinta yaitu bapak Amsarudi dan ibu Solpiah. Yang tak henti-hentinya memberikan semangat, kasih sayang dengan ikhlas juga dukungan moril dan materil. I always love you ayah and ibu forever and ever. Lihatlah putri bungsu yang selalu kalian sayangi dan cintai bagaikan anak kecil ini telah lulus sebagaimana yang selalu kalian sebut dalam doa.
- Ke enam saudara dan saudari saya ayunda dan kakanda yaitu Marleni Arti, Sahrul Aryanto, Marwin Arneli, Endang Siswanto, Safri Aryansah, Alm. Purba Arjuni. Terimakasih untuk segala dukungan dan semangat tiada henti yang kalian berikan, semoga kita dapat memberikan kebahagiaan untuk kedua orang tua kita, aamiin ya rabbal alamin.
- Ke lima kakak dan ayuk ipar saya yaitu kak Irwansyah, Ayuk Saryana, Kak Zulpakar, Ayuk Eliz, dan Ayuk Resti. Terimakasih untuk kalian sebagai pasangan kakak dan ayuk kandung saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat sebagaimana saudara kandung sendiri.
- Abang tersayang Rama Pajar Sidik yang selalu mendampingi, mendukung, memberikan semangat, tidak pernah mengeluh menemani kesana kemari untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Sohib Triple A yaitu Arwin ganteng dan Aisyah cantik, terimakasih untuk semangat doa yang selalu diberikan.
- Teman-teman Sistem Informasi reguler 2017 dan almamater yang ku banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan karna berkat rahmat Allah lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu alaihi wassalam, serta keluara dan para sahabat. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi fakultas ilmu komputer Universitas Sriwijaya. Judul yang penulis ajukan yaitu "Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan *Customer Satisfication Index* Menggunakan Metode *E-Service Quality* (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi)".

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis juga menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan serta dorongan dari semua pemangku kepentingan tidak mungkin tugas akhir ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tua serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis. Semoga semua semangat dan bantuan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku ketua jurusan sistem informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku dosen pembimbing 1 yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan masukan, arahan, semangat serta motivasi kepaada penulis sehingga dapat terselesaikan penelitian tugas akhir ini.
6. Ibu Dinda Lestarini, M.T selaku dosen pembimbing 2 yang juga selalu sabar dalam membimbing dan memberikan masukan, arahan, semangat serta motivasi kepaada penulis sehingga dapat terselesaikan penelitian tugas akhir ini.

7. Bapak Yoppy Sazaki, M.T. selaku dosen ketua penguji sidang komprehensip, terimakasih untuk kelancaran dan arahan yang diberikan, sehingga sidang berjalan dengan lancar.
8. Bapak Ari Wedhasmara, M.T. selaku dosen penguji saat seminar proposal dan juga sebagai penguji 1 sidang komprehensip, terimakasih untuk segala kemudahan dan saran yang diberikan.
9. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku dosen penguji 2 sidang komprehensip, terimakasih untuk semua kemudahan juga saran dan masukan yang diberikan.
10. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmunya. Semoga penulis dapat menerapkannya di masyarakat dan dapat bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain.
11. Kak Angga selaku admin jurusan Sistem Informasi reguler yang telah membantu dalam proses administrasi dan memberikan informasi selama perkuliahan sampai selesai.
12. Erikatri Rahayu, sohib dari SD sampai sekarang yang selalu memberikan dukungan, semangat luar biasa sehingga skripsi ini dapat selesai.
13. Maya gusfita Sari yang selalu menjadi tempat bertanya dan selalu memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa.
14. Teman-teman di akhir masa kuliah yaitu Witha Romadhona, Nadia Ayu Safitri, Ike Devanti. Terimakasih untuk kalian yang selalu memberikan semangat.

Indralaya, Juli 2022

Andesta Angelina
0903118172027

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS : PENGGUNA APLIKASI PEGIPEGI)

Oleh :

Andesta Angelina

0903118172027

ABSTRAK

Penilaian kualitas layanan sebuah aplikasi dibutuhkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi terhadap *service* yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Pada aplikasi pegipegi sendiri pengguna masih merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada, pada *google playstore* dapat dilihat berbagai keluhan pengguna diantaranya metode pembayaran yang tidak bisa dirubah, harga yang ada pada aplikasi tidak sesuai dengan harga hotel, tidak bisa refund, tidak ada notifikasi dari aplikasi mengenai pembayaran ataupun pemesanan. Hal-hal tersebut membuat pengguna aplikasi beralih ke aplikasi lain dan bahkan meng-unistall aplikasi pegipegi. Pada penelitian ini menggunakan metode *e-service quality* yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada aplikasi pegipegi. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan digunakan *Customer Satisfication Index*, kemudian untuk pengukuran kepuasan pengguna per dimensi yaitu didasarkan pada nilai gap setiap pertanyaan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan formula Lemeshow. Kemudian didapatkan 126 responden dari populasi seluruh pengguna aplikasi pegipegi. Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi pegipegi berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* berada di tingkat sangat memuaskan dengan nilai 86.93, namun pada analisis gap masih terdapat selisih kesenjangan dan dimensi yang menjadi prioritas dilakukan perbaikan adalah, dimensi kompensasi adanya peningkatan kinerja mengenai sistem pengemballian uang atau *refund* saat ada kesalahan pemesanan, ataupun biaya penanganan produk. Terakhir pada dimensi daya tanggap, *contact service* harus lebih cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Kata kunci : pegipegi, *e-service quality*, gap analisis, *Customer Satisfication Index.*

SERVICE QUALITY ANALYSIS TO KNOW CUSTOMER SATISFACTION BASED ON CUSTOMER SATISFICATION INDEX USING E-SERVICE QUALITY METHOD (CASE STUDY: PEGIPEGI APPLICATION USER)

By :

Andesta Angelina

0903118172027

ABSTRACT

Assessment of the service quality of an application is needed to determine the level of satisfaction of application users with the services provided by the application. In the Pegipegi application itself, users still feel dissatisfied with existing services, on Google Playstore, various user complaints can be seen including payment methods that cannot be changed, the prices in the application do not match hotel prices, cannot be refunded, there is no notification from the application regarding payment or order. These things make application users switch to other applications and even uninstall the pegipegi application. In this study using the e-service quality method which aims to determine the quality of service in the Pegipegi application. The measurement of the overall level of customer satisfaction is used by the Customer Satisfication Index, then the measurement of user satisfaction per dimension is based on the gap value of each question. The sampling technique in this study used the Lemeshow formula. Then obtained 126 respondents from the entire population of Pegipegi application users. The results of this study are the user satisfaction of the Pegipegi application based on the calculation of the Customer Satisfaction Index is at a very satisfactory level with a value of 86.93, but in the gap analysis there is still a gap and the dimensions that are prioritized for improvement are, the compensation dimension for an increase in performance regarding the refund system or refund when there is an order error, or product handling fees. Finally, on the responsiveness dimension, contact service must be faster in responding to customer complaints.

Keywords: pegipegi, e-service quality, gap analysis, Customer Satisfication Index.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..i
LEMBAR PENGESAHAN.....ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....iii
HALAMAN PERNYATAAN.....iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....v
KATA PENGANTAR.....vi
ABSTRAK.....viii
ABSTRACT.....ix
DAFTAR ISI.....x
DAFTAR TABEL.....xi
DAFTAR GAMBAR.....xii
DAFTAR LAMPIRAN.....xiii
BAB I.....1
PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang.....1
1.1 Rumusan Masalah.....6
1.3 Manfaat Penelitian.....6
1. Manfaat Teoretis.....6
2. Manfaat Praktis.....6
1.4 Batasan Masalah.....7

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu…… .14

Tabel 3.1 Indikator Penelitian…….....25

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian…….....26

Tabel 3.3 Skala pengukuran……..29

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin……..….32

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia……33

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pengaksesan aplikasi…..34

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan aplikasi…...35

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas…….35

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas…….37

Tabel 4.7 Nilai rata-rata harapan, persepsi dan gap pengguna aplikasi……37

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)……..…40

Tabel 4.9 Kriteria Tingkat Kepuasan…….……...41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian……..21

Gambar 4.1 Persentase Rentang Usia Responden……32

Gambar 4.2 Persentase Pengaksesan Aplikasi……...…….…33

Gambar 4.3 Persentase Lama Menggunakan Aplikasi…….34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner - Daring…….A-1

Lampiran 2 Surat Keterangan Tugas Akhir……...……A-7

Lampiran 3 Surat Keterangan Perubahan Judul…….……A-8

Lampiran 4 Kartu Konsultasi Tugas Akhir…….……...A-9

Lampiran 5 Form Perbaikan Komprehensif…….A-11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk terpadat urutan ke 4 di dunia. Kebutuhan bagi masyarakat Indonesia juga tinggi dan juga berbagai macam dikarenakan jumlah penduduk yang begitu tinggi. Maka dari itu negara Indonesia juga harus memiliki berbagai macam fasilitas atau sarana yang dapat membantu memenuhi berbagai keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakatnya (Baskara et al., 2021).

Teknologi informasi semakin berkembang pesat mengikuti kemajuan jaman. Semua kegiatan dan pelayanan yang digunakan masyarakat diharapakan selalu berkembang dan dapat digunakan dengan mudah dalam kegiatan sehari-hari. Teknologi juga berpengaruh terhadap persaingan antar perusahaan dan juga berpengaruh terhadap keuntungan suatu perusahaan. Saat ini negara Indonesia, industrinya sudah didukung oleh teknologi yang semakin maju atau sering kita sebut dengan industri 4.0. Dimana penjual dan pembeli dapat langsung melakukan komunikasi ataupun bertransaksi melalui berbagai macam *platform* digital, hal itu didukung karena adanya peningkatan di bidang teknologi digital yang dimiliki negara Indonesia(Baskara et al., 2021). Revolusi di bidang sistem informasi dihasilkan oleh telekomunikasi dan teknologi komputer yang membawa dunia memasuki era baru yang semakin anggih dan cepat. Perkembangan internet di dukung oleh kemajuan di bidang telekomunikasi, komputer dan tidak lain bahwa itu semua adalah bukti kemajuan teknologi yang terus dikembangkan. Dengan adanya internet para pengusaha atau pelaku bisnis tidak lagi mengalami masalah dan kesulitan pada saat mencari dan mendapatkan informasi apapun (Tambusai et al., 2019).

Aplikasi Pegipegi merupakan salah satu dari sekian perusahaan *online travel agent* yang ada di Indonesia saat ini. *online travel agent* dapat diartikan sebagai salah satu dari sekian banyak produk kemajuan teknologi dan kemajuam jaman yang sedang menggelegar saat ini, dan juga dengan peralihan penggunaan *online travel agent* saat ini telah merubah proses pemesanan kamar yang dahulunya *direct atau go show* (Pramudita & Agustia, 2020). Kemudahan dalam menjual

produk kepada konsumen atau pelanggan pun sudah bisa dirasakan, perusahaan atau bahkan seseorang yang ingin membuat sebuah usaha *online shop* cukup untuk dilakukan misalnya dengan membuat sebuah website kemudian memasukkan juga menampilkan berbagai produk yang menarik dan pelanggan akan mudah dan aktif mencari berbagai produk yang diinginkannya dikarenakan telah ada *Online travel agent* dalam kegiatan *distribution channel*. Penggunaan media elektronik sangat membantu konsumen untuk terhubung langsung dengan supplier tanpa harus melalui media perantara. Konsumen atau pelanggan dapat bertanya berbagai macam informasi mengenai apa saja yang berkaitan dengan tujuan wisata yang dilakukan baik itu mengenai akomodasi maupun harga (Pramudita & Agustia, 2020).

Pegipegi adalah aplikasi yang menyediakan fitur pemesanan tiket pesawat, pemesanan kamar hotel, tiket kereta api, pemesanan tiket travel dan bus. Fitur-fitur tersebut memberikan kemudahan kepada pengguna aplikasi, ketika ingin melakukan perjalanan mereka dapat memesan tiket pesawat, kereta api ataupun travel tanpa harus datang langsung ke lokasi, dan juga dapat memesan kamar hotel. Pengguna dapat memilih jumlah penumpang, waktu keberangkatan, kemudian aplikasi akan menampilkan rekomendasi kepada pelanggan mengenai harga tiket, nama penyedia transportasi misalnya di tiket pesawat disediakan oleh garuda Indonesia, kemudian pelanggan dapat langsung melakukan pembayaran melalui aplikasi dengan transfer bank, kartu kredit, *virtual account*, transfer ATM, internet *banking*, bayar di minimarket, ataupun menggunakan cicilan tanpa kartu kredit. Aplikasi ini membantu konsumen memesan tiket tanpa melalui media perantara.

Kepuasaan pengguna layanan atau pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah merasakan dan kemudian melakukan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya (Sahrul et al., 2019). Ada dua faktor utama yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yaitu *expected service* atau pelayanan yang diharapkan dan *perceived service* atau pelayanan yang dipersepsikan/diterima, apabila kualitas layanan yang diharapkan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tersebut dinilai memuaskan (Bahriansyah & SM, 2021). Berdasarkan pendapat di atas

disimpulkan bahwa penilaian kepuasan pengguna diukur berdasarkan service yang diterima oleh pelanggan dengan harapan yang di inginkannya. Hasil pengukuran ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari aplikasi yang telah ada.

Begitu pula dengan pengguna aplikasi pegipegi. Pengguna atau pelanggan aplikasi dapat merasakan puas atas layanan yang diterima jika melebihi dari layanan yang mereka harapkan. Melihat teori kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk kepuasan konsumen atau pelanggan itu sendiri terhadap kualitas layanan yang telah diterima *(preceived service)* dan tingkat layanan yang diinginkan atau diharapkan *(expected service)* (Bahriansyah & SM, 2021). Melihat dari pentingnya mengetahui pendapat pengguna terhadap aplikasi yang telah ditawarkan maka aplikasi pegipegi juga harus melakukan penilaian terhadap *service quqlity* yang diberikan. Hasil dari penelitian tersebut dapat digunakan sebagai perbaikan atau saran perbaikan terhadap aplikasi yang sedang digunakan (Sahrul et al., 2019). Untuk menilai kualitas layanan yang berbasis elektronik digunakan pendekatan *e-service quality* . Perkembangan *e-servqual* dilakukan sebagai langkah untuk mengevaluasi suatu layanan elektronik, dimana kualitas layanan harus diukur di sepanjang proses belanja *online*, mulai dari pencarian informasi melalui pemesanan online, pengiriman dan pembayaran, dan layanan purna jual. Skala *e-servqual* mengukur e-Servqual dengan skala inti, yang terdiri atas empat dimensi yaitu dimensi efisien, kemudian dimensi pemenuhan, selanjutnya dimensi ketersediaan pada sistem, kemanan kerahasiaan pengguna, dan skala pemulihan yang terdiri atas tiga dimensi yaitu dimensi daya tanggap, dimensi kompensasi, dan terakhir dimensi kontak (Hahn et al., 2017). *E-service quality* atau yang dikenal dengan istilah *e-servqual* adalah penilaian yang dilakukan oleh pelanggan terhadap layanan elektronik yang dirasakan oleh pelanggan di pasar *online* (Putri & Verinita, 2019). Kualitas layanan online (*e-service quality*) adalah tingkat *website* atau aplikasi dapat memfasilitasi secara efisien dan efektif untuk melakukan pembelian, penjualan, dan pengiriman baik produk maupun jasa (Afifah et al., 2020).

Metode *e-service quality* ini juga pernah digunakan untuk menilai aplikasi shopee yang dilakukan oleh Sastika yang melakukan penelitian untuk mengetahui

tingkat kepuasan pengguna aplikasi shopee menggunakan *e-service quality* dengan 7 dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak. Penelitian yang telah dilakukan juga digunakan metode *Customer Satisfication Index* (CSI) untuk mengetahui kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasaan masyarakat terhadap aplikasi Shopee, melalui metode e-service quality (Sastika, 2018). Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et al yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasaan yang dirasakan pelanggan Tokopedia, menggunakan metode *e-servqual*, pada penelitian juga menggunakan CSI dalam menilai kepuasan pengguna (Wijayanti et al., 2019). Yang ketiga penelitian yang dilakukan oleh Jienardy yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan persepsi dan ekspektasi konsumen dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, penelitian menggunakan metode *service quality*, dan gap analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan (Jienardy, 2017).

Berdasarkan referensi yang telah didapat dari penelitian terdahulu bahwa metode *e-servqual* terdapat 7 (tujuh) dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan elektronik yaitu efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak. Mereka juga ada yang menggunakan CSI dan gap analisis dalam mengukur kepuasan pengguna. Maka dari itu penulis memilih untuk menggabungkan langkah untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Yang pertama yaitu penulis memilih metode *e-service quality* untuk melihat kualitas layanan yang ada pada aplikasi pegipegi. selanjutnya penulis menggunakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan yaitu dengan *Customer Satisfication Index* (CSI). CSI itu sendiri merupakan suatu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut- atribut produk atau jasa (Ermila Sari & Hermawansyah, 2022). Penulis juga menggunakan gap analisis untuk pengukuran kepuasan pengguna per dimensi yaitu didasarkan pada nilai gap setiap pertanyaan. Gap sendiri merupakan nilai selisih atau jarak antara harapan dan persepsi pengguna aplikasi (Jienardy, 2017).

Sebagai salah satu perusahaan *online travel agent* tentunya pegipegi memiliki beberapa pesaing diantaranya Traveloka, Booking.com, TrivAdvisor, Agoda dan lainnya. Melihat begitu banyak kompetitor yang juga menawarkan pelayanan terbaiknya, tentunya aplikasi ini harus meningkatkan dan juga mempertahankan apa yang telah membuat pelanggan merasa puas ketika menggunakan aplikasi pegipegi. Pengguna aplikasi ini juga masih merasakan ketidak puasan, pada *google playstore* dapat dilihat berbagai keluhan pengguna diantaranya metode pembayaran yang tidak bisa dirubah, harga yang ada pada aplikasi tidak sesuai dengan harga hotel, tidak bisa refund, tidak ada notifikasi dari aplikasi mengenai pembayaran ataupun pemesanan. Hal-hal tersebut membuat pengguna aplikasi beralih ke aplikasi lain dan bahkan meng-unistall aplikasi pegipegi. Penilaian kualitas layanan aplikasi dibutuhkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi terhadap *service* yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Suatu kualitas layanan dalam lingkungan yang berbasis elektronik merupakan proses evaluasi dan penilaian yang dilakukan secara keseluruhan kepada pelanggan mengenai kelebihan dan juga kualitas layanan secara elektronik di *online shop* dan juga *e-commerce*. Faktor penentu dalam kemajuan atau kemunduran dari bisnis berbasis elektronik adalah kualitas layanan elektronik itu sendiri. Langkah untuk menilai kesesuaian antara penerimaan pengguna terhadap harapan yang diinginkan oleh pengguna dilakukan dengan penerapan *e-service quality* (Tama et al., 2019). Dengan mengukur kualitas layanan menggunakan *e-service quality* dapat mengetahui kualitas layanan dan persepsi yang diterima oleh pelanggan atau pengguna aplikasi pegipegi.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan maka penulis memutuskan untuk mengangkat judul tugas akhir **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY* (SUTDI KASUS : PENGGUNA APLIKASI PEGIPEGI) ".**

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian yang ada di latar belakang, maka telah didapatkan rumusan permasalahannya yaitu bagaimana kualitas pelayanan dan persepsi yang diterima oleh pengguna atau pelanggan aplikasi pegipegi berdasarkan 7(tujuh) dimensi *e-service quality* ?

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan elektronik aplikasi pegipegi dengan metode *E-Service quality*, selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan menggunakan penilaian CSI, kemudian gap analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi per dimensi. Terakhir yaitu memberikan rekomendasi terhadap aplikasi pegipegi berdasarkan penilaian dan analisis yang telah dilakukan.

1.3 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian maka penulis berharap bisa memberikan manfaat secara teoretis juga manfaat secara praktis, yaitu :

1. **Manfaat Teoretis**

   Dengan dilakukannya penelitian oleh penulis diharapkan bisa memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai implementasi *e-service quality* terhadap penilaian layanan elektronik sebuah aplikasi.

2. **Manfaat Praktis**

   Hasil dari penelitian yang dilakukan dapat menjadi rekomendasi perbaikan terhadap instrumen yang kurang memuaskan pengguna dan juga peningkatan terhadap instrumen yang telah membuat pengguna aplikasi pegipegi merasakan kepuasan.

1.4 Batasan Masalah

Hal yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas layanan aplikasi pegipegi dengan metode *e-Service Quality*
2. Objek penelitian yaitu pelanggan atau pengguna aplikasi pegipegi
3. Data yang digunakan adalah yang berkaitan dengan kualitas layanan dan persepsi atau kepuasan pengguna aplikasi pegipegi melalui survei kuesioner yang memuat 7 dimensi *e-service quality* yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak.
4. Pengukuran CSI untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi secara keseluruhan.
5. Gap analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna per dimensi.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, F., Komariah, K., & Norisanti, N. (2020). *Efektivitas E-Service Quality dan Customer Feedback terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Reddoorz*. *9*(2), 177–185.

Andriyani, D., Harahap, E., Badruzzaman, F. H., Fajar, M. Y., & Darmawan, D. (2019). Aplikasi Microsoft Excel Dalam Penyelesaian Masalah Rata-rata Data Berkelompok Microsoft. *Jurnal Matematika*, *18*(1), 41–46.

Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, *1*(1), 107–115.

Ashadiar, R. F., Rohayati, Y., & Wulandari, S. (2019). Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Website Inagri Menggunakan Metode Kano Dan Integrasi Electronic Service Quality. *E-Proceedings of Engineering*, *6*(2), 6824–6832.

Bahriansyah, & SM, D. N. S. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Losari Di Makassar*. *3*(1), 104–114.

Baskara, R. F., Mardiatmi, B. D. A., & Argo, J. G. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Traveloka*. *2*.

Chandra, T., & Novia, D. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfication Index(CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Optik "Jakarta" Pekanbaru*. *7*(2).

Ermila Sari, M., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU. *Jurnal Impresi Indonesia*, *1*(4), 436–449. https://doi.org/10.36418/jii.v1i4.61

Ervina, E., & Octaviany, V. (2018). *E-Service Quality Web Reservation Pada Hotel Bintang IV Di Kota Bandung*. *September*, 5–6.

Fazria, M. S. Y., & Rubiyanti, R. N. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Traveloka Di Bandung). *E-Proceeding of Management*, *6*(2), 4226–4232.

Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. *3*(1).

Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, *2*(2), 145–153.

Hahn, S., Sparks, B., Wilkins, H., & Jin, X. (2017). E-service Quality Management of a Hotel Website : A Scale and Implications for Management E-service Quality Management of a Hotel Website : A Scale and Implications for Management. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *26*(7), 694–716. https://doi.org/10.1080/19368623.2017.1309612

Jienardy, C. (2017). Gap Analisis Persepsi dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kukalitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, *1*(6), 703–710.

Junaidi. (n.d.). *Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)*. http://junaidichaniago.wordpress.com

Pramudita, A. S., & Agustia, R. E. (2020). *E-Service Quality dan E-Promotion Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Website Traveloka . com*. *15*, 105–114.

Putra, T. M., Ramdan, A. M., & Mulia, F. (2019). Analisis E-Service Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Website.

Journal of Business, Management and Accounting Volume, *1*(1), 1–9.

Putri, A. E., & Verinita. (2019). *Analisis Pengaruh E-Service Quality , E-Recovery Service Quality Terhadap Loyalitas Melalui Perceived Value Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Shopee di Kota Padang)*. *4*(4), 733–752.

Rosyid, M. I., Ariyanty, M., & Kusumahadi, K. (2019). Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung. *E-Proceeding of Management*, *6*(3), 5557–5566.

Sahrul, Hidayatullah, S. A. A., & Hadisaputro, E. L. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework*. *2*, 47–53.

Sambodo, A. T., & Dirgantara, H. B. (2014). Analisis kepuasan konsumen dengan servqual studi kasus : media sosial bhinneka.Com. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.

Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). *IKRAITH-HUMANIORA*, *2*(2).

Satriyono, G., & Ruhamak, M. D. (2017). Analisis Kesenjangan Antara Ekspektasi Konsumen Terhadap Persepsi Jasa Pelayanan (Studi Kasus pada Bengkel Cat dan Las Mobil Warna Indah di Kediri). *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri |*, *2*(2), 142–151.

Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED)*. *2*(1), 13–19.

Tama, D. A. W., Putra, W. H. N., & Wardani, N. H. (2019). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality melalui Perceived Value terhadap Loyalty Intentions (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Traveloka)*. *3*(6),

5282–5290.

Tambusai, S. R. K., Suharyono, & Pangestuti, E. (2019). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty. *Jurnal Profit*, *13*(2), 73–80.

Virgianne, Y., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di AiryRooms Kecamatan Kuta Bali. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas*, *3*(1), 108–125.

Wijayanti, D. D., Fatimah, F., & Santoso, B. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan E-Service Quality Pelanggan Pada Toko Online "Tokopedia."* 1–8. http://repository.unmuhjember.ac.id/6233/

Wulandari, N., & Pratiwi, W. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Oyorooms Kota Bukittinggi. *Ensiklopedia of Journal*, *3*(2), 229–238. http://jurnal.ensiklopediaku.org

Zein, S., Yasyifa, L., Ghozi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, *4*(1), 1–7.