

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN  
*E-SERVICE QUALITY* PADA MOBILE APPLICATION PDAM  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**Yerikho Dwi Harpendi Pamungkas**

**1635010023**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**202**

**SKRIPSI**

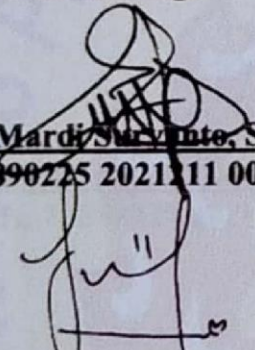
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *E-SERVICE QUALITY* PADA MOBILE APPLICATION PDAM KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:  
**YERIKHO DWI HARPENDI PAMUNGKAS**  
1635010023


Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 30 Mei 2023

**Pembimbing :**

1.

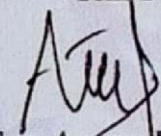
  
**Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.**  
NIP. 19890225 202111 001

2.

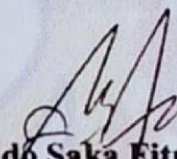
  
**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19930316 2019032 020

**Tim Penguji :**

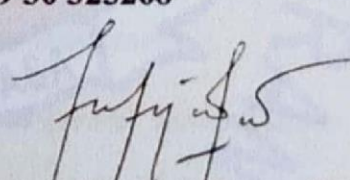
1.

  
**Dr. Eng Agus Salim, S.Pd., M.T.**  
NIP. 19850811 2019031 005


2.

  
**Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 212199 30 325268

3.

  
**Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 212199 10 320267

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.**  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *E-SERVICE QUALITY* PADA MOBILE APPLICATION PDAM KOTA SURABAYA**


**Disusun Oleh:**  
**YERIKHO DWI HARPENDI PAMUNGKAS**  
**1635010023**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei  
Periode 2023 pada tanggal 30 Mei 2023**

**Menyetujui,**

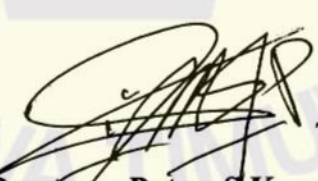
**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
**Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.**  
**NIP3K. 19890225 2021211 001**

  
**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom**  
**NIP. 19851124 2021211 003**



### KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Yerikho Dwi Harpendi Pamungkas

NPM : 1635010023

Program Studi : Sistem Informasi

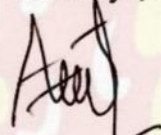
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 22 Juni 2023 dengan judul :

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *E-SERVICE* *QUALITY* PADA MOBILE APPLICATION PDAM KOTA SURABAYA

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 22 Juni 2023

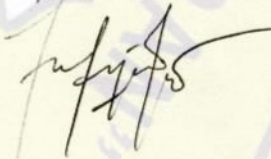
Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Dr. Eng Agussalim, S.Pd., M.T. {  }

NIP. 19850811 2019031 005

2. Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom. {  }

NIP. 212199 30 325268


3. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom. {  }

NIP. 212199 10 320267

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.  
NIP3K. 19890225 2021211 001

  
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yerikho Dwi Harpendi Pamungkas

NPM : 1635010023

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *E-SERVICE QUALITY*  
PADA MOBILE APPLICATION  
PDAM KOTA SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 26 Juni 2023



**Yerikho Dwi Harpendi Pamungkas**  
**1635020023**

**Judul** : **Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Service Quality Pada Mobile Application PDAM Surabaya**

**Penulis** : **Yerikho Dwi Harpendi Pamungkas**

**Pembimbing 1** : **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T**

**Pembimbing 2** : **Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

Perubahan layanan publik dari sistem tradisional ke *e-government* membawa banyak keuntungan, selain masyarakat dilibatkan sebagai pengguna layanan, juga menentukan jenis layanan yang diberikan. PDAM Surabaya telah melakukan digitalisasi dalam beberapa tahun terakhir, secara bertahap menyediakan layanan online dan menggunakan media sosial untuk berbagi informasi tentang masalah pasokan air di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi apa saja faktor-faktor *e-service quality* yang memiliki pengaruh dalam mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi CIS PDAM Surabaya. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Service Quality* yang meliputi empat variable yaitu variable *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, *Citizen Support*, dan Kepuasan Pengguna. Penelitian ini melibatkan responden sebanyak 386 responden yang menggunakan aplikasi CIS PDAM Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable *Trust* dan *Reliability* memiliki kontribusi dan berpengaruh positif terhadap Aplikasi CIS PDAM Surabaya sebesar 48% dan 51%. Sedangkan variable *Efficiency*, dan *Citizen Support* ditemukan bahwa berpengaruh secara tidak langsung dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap Aplikasi CIS PDAM Surabaya sebesar 44% dan 43%.

**Kata Kunci** : *E-Service Quality, E-Government, Mobile Application*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan YME yang telah memberikan kesehatan, dan kekuatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *E-Service Quality* Pada Mobile Application PDAM Surabaya”. Skripsi disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tak luput dari uluran tangan dan dorongan dari berbagai pihak. Tanpa mengurangi rasa hormat sedikitpun dengan perasaan tulus, penulis merasa berterimakasih secara mendalam kepada :

1. Kepada Kedua Orang Tua penulis yang selalu mendoakan dan mendukung penulis, sehingga terus termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa memberikan dukungan mental, motivasi, dan kesabaran dalam membimbing skripsi ini hingga selesai.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu, solusi, dan waktu dalam membimbing skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas tambahan waktu yang diberikan dan kemudahan dalam urusan akademis.
5. Kepada Bapak Prisa Marga Kusumantara., S.Kom. MCs selaku Dosen Wali Penulis yang telah berkenan untuk mengizinkan penulis untuk berkeluh-

kesah, memberikan dukungan mental, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Staff pengajar Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas segala tambahan pengetahuan penulis selama dalam proses belajar mengajar.
7. Seluruh Staff Karyawan Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas segala kemudahan dan keramahan dalam urusan akademis.
8. Seluruh staff karyawan PDAM Surabaya yang membantu dalam mengurus administrasi keperluan penelitian, dan keramahan seluruh staff saat di lokasi pengumpulan kuesioner.
9. Kepada Kakak Yehezkiel, Nenek, Adik Giska, Benediktus, Keponakan Junior, Keluarga Besar J.S.A Wijanto, Keluarga Besar Bapak Sugeng yang telah memberikan berbagai banyak hal, baik motivasi, dan bantuan secara materil maupun inmateril.
10. Segenap teman-teman Sistem Informasi (SIFO) 2016 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur : Abi Zakaria, S.Kom, Mohammad Nur Rizal, S.Kom atas dorongannya dan roastingannya, Krisna atas waktunya dalam menemani mengerjakan skripsi, seluruh anggota RKV 46 “Adian, Hafizh, Rahmanda, Aleq, Nafik, dan teman-teman lain yang belum tertulis, atas motivasi dan bantuan baik secara materil maupun inmateril.



11. Segenap teman-teman KMK : Mas Samuel, Mas Hanny, Ko David, Mbak Brinda, dan Yohana serta teman-teman KPPM Darmo atas motivasi dan dukungan yang diberikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan dan pengerjaan. Sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 20 Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Batasan Masalah.....	5
1.4    Tujuan Penelitian.....	5
1.5    Manfaat Penelitian.....	5
1.6    Relevansi SI.....	6
1.7    SISTEMATIKA PENULISAN .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1    Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya (PDAM) .....	9
2.2    Aplikasi Mobile .....	11
2.3    Service Quality .....	12
2.3.1    Pengertian Service Quality.....	12
2.3.2    Dimensi Service Quality .....	13
2.4    Pengertian E-Service Quality .....	14
2.4.1    Indikator E-Service Quality .....	15
2.5    Kepuasan Pelanggan.....	16

2.6	Penelitian Terdahulu Tentang <i>E-Service Quality Model of Information System</i> .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>39</b>
3.1	FLOWCHART METODOLOGI PENELITIAN .....	39
3.2	LITERATURE REVIEW .....	40
3.3	IDENTIFIKASI MASALAH .....	40
3.3.1	Wawancara dan Observasi .....	40
3.4	PERHITUNGAN SAMPEL.....	41
3.4.1	Populasi .....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Sampling .....	43
3.4.4	Skala Likert .....	44
3.5	Model Konseptual .....	45
3.6	Model Penelitian.....	47
3.7	Penyusunan Instrument .....	49
3.7.1	Pembuatan Kuesioner.....	49
3.7.2	Penyebaran Kuesioner.....	53
3.8	Pengujian Instrument.....	53
3.8.1	Tabulasi Data .....	53
3.8.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	53
3.9	Analisis Data .....	54
3.9.1	Analisis Dekriptif .....	54
3.9.2	Analisis Inferensial.....	55
3.10	Tahap Akhir.....	57
3.10.1	Hasil Analisis dan Pembahasan .....	57
3.10.2	Kesimpulan dan Saran.....	57

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Pembahasan Tabulasi Data.....	58
4.1.1 Karakteristik Responden .....	58
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	59
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency</i> .....	60
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variable <i>Trust</i> .....	61
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variable <i>Reliability</i> .....	62
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variable <i>Citizen Support</i> .....	64
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variable Kepuasan Pengguna.....	65
4.3 Pengujian Instrument.....	67
4.3.1 Uji Validitas .....	67
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	71
4.4 Analisis Inferensial.....	72
4.4.1 Outer Model .....	72
4.4.2.1 Uji Convergent Validity .....	72
4.4.2.2 Uji Discriminant Validity .....	75
4.4.2.3 Uji Composite Reliability .....	76
4.4.2 Inner Model.....	77
4.4.2.1 Analisis <i>R-Square</i> .....	77
4.4.2.2 Predictive Relevance .....	78
4.5 Uji Hipotesis Variabel Laten .....	79
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.6.1 Hubungan <i>Efficiency</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	81
4.6.2 Hubungan <i>Trust</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	82
4.6.3 Hubungan <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	83
4.6.4 Hubungan <i>Citizen Support</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABLE 4. 1</b> FREKUENSI JAWABAN VARIABLE EFFICIENY .....	60
<b>TABLE 4. 2</b> STATISTIK JAWABAN VARIABLE EFFICIENCY .....	60
<b>TABLE 4. 3</b> FREKUENSI JAWABAN TRUST .....	61
<b>TABLE 4. 4</b> STATISTIK JAWABAN VARIABLE <i>TRUST</i> .....	62
<b>TABLE 4. 5</b> FREKUENSI JAWABAN VARIABLE <i>RELIABILITY</i> .....	63
<b>TABLE 4. 6</b> STATISTIK JAWABAN VARIABLE <i>RELIABILITY</i> .....	63
<b>TABLE 4. 7</b> FREKUENSI JAWABAN CITIZEN SUPPORT .....	64
<b>TABLE 4. 8</b> STATISTIK JAWABAN CITIZEN SUPPORT .....	65
<b>TABLE 4. 9</b> FREKUENSI JAWABAN KEPUASAN PENGGUNA.....	66
<b>TABLE 4. 10</b> STATISTIK JAWABAN KEPUASAN PENGGUNA.....	66
<b>TABLE 4. 11</b> HASIL UJI VALIDITAS EFFICIENCY .....	68
<b>TABLE 4. 12</b> HASIL UJI VALIDITAS <i>TRUST</i> .....	69
<b>TABLE 4. 13</b> HASIL UJI VALIDITAS <i>RELIABILITY</i> .....	69
<b>TABLE 4. 14</b> HASIL UJI VALIDITAS CITIZEN SUPPORT .....	70
<b>TABLE 4. 15</b> HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PENGGUNA.....	70
<b>TABLE 4. 16</b> HASIL UJI RELIABILITAS .....	71
<b>TABLE 4. 17</b> LOADING FACTOR .....	72
<b>TABLE 4. 18</b> HASIL AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE).....	75
<b>TABLE 4. 19</b> HASIL FORNELL-LARCKER CRITERION.....	76
<b>TABLE 4. 20</b> HASIL COMPOSITE RELIABILITY.....	76
<b>TABLE 4. 21</b> HASIL R-SQUARE .....	77
<b>TABLE 4. 22</b> HASIL Q-SQUARE .....	78
<b>TABLE 4. 23</b> HASIL PATH COEFFICIENTS DAN P VALUES.....	80

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Rating Aplikasi PDAM di Google PlayStore.....	<b>12</b>
<b>Gambar 3. 1</b> Alur Penelitian.....	<b>39</b>
<b>Gambar 3. 2</b> E-Service Quality Model.....	<b>45</b>
<b>Gambar 3. 3</b> Model Penelitian.....	<b>47</b>
<b>Gambar 4. 1</b> Domisili Responden (Sumber Data Primer, 2023).....	<b>59</b>
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil Pengujian model dengan SmartPLS 4.0.....	<b>79</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN 1</b> TAMPILAN KUESIONER ONLINE DAN OFFLINE.....	92
<b>LAMPIRAN 2</b> ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF.....	102
<b>LAMPIRAN 3</b> UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	107
<b>LAMPIRAN 4</b> HASIL UJI SMARTPLS 4.0 .....	111
<b>LAMPIRAN 5</b> TAMPILAN APLIKASI CIS PDAM SURABAYA .....	113
<b>LAMPIRAN 6</b> SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN.....	116