

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MY TELKOMSEL*
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* PADA PENGGUNA
TELKOMSEL DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh:
GITA ISLAMIWATY SUHERLAN
1635010063**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY TELKOMSEL MENGGUNAKAN
METODE E-SERVQUAL PADA PENGGUNA TELKOMSEL DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

GITA ISLAMIWATY SUHERLAN
NPM. 1635010063

**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 6 Juni 2020**

Menyetujui,

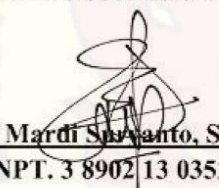
Dosen Pembimbing

1.



Doddv Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

2.



Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.
NPT. 3 8902 13 0352 1


Dosen Penguji

1.



Siti Mukarromah, S.Kom., M.Kom
NPT. 3 8107 13 0358 1

2.



Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom
NIP. 19870519 201803 1 001

3.



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
NIP. 19930316 20190320 20

Mengetahui,

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



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY TELKOMSEL
MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PENGGUNA
TELKOMSEL DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

GITA ISLAMIWATY SUHERLAN
NPM. 1635010063


**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan
Periode 2020 pada Tanggal 5 Juni**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

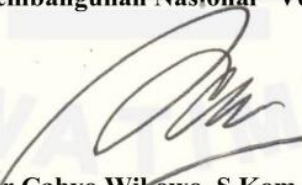
Dosen Pembimbing 2


Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1


Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NPT. 3 8902 13 0352 1

Mengetahui,

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


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom. M.Kom.
NPT. 3 7903 04 0197 1



KETERANGAN REVISI

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Gita Islamiwaty Suherlan
NPM : 1635010063
Program : Sistem Informasi
Studi
Fakultas : Ilmu Komputer

Telah mengerjakan Revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 5 Juni 2020 dengan judul:

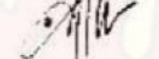

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MY TELKOMSEL* MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* PADA PENGGUNA TELKOMSEL DI SURABAYA

Oleh karena itu mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan Laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 8 Juni 2020


Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom**
NPT. 3 8107 13 0358 1
2. **Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom**
NIP. 19870519 201803 1 001
3. **Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom**
NIP. 19930316 20190320 20

{  }
{  }
{  }

Mengetahui,

Pembimbing Utama



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

Pembimbing Redamping



Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NPT. 3 8902 13 0352 1



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gita Islamiwaty Suherlan
NPM : 1635010063
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY TELKOMSEL
MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PENGGUNA
TELKOMSEL DI SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / 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 UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan Ijazah di kemudian hari.

Hormat Saya,



Gita Islamiwaty Suherlan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas makalah yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode E-Servqual Pada Pengguna Telkomsel Di Surabaya. Adapun tujuan dari penulisan dari makalah ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana komputer program studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua saya Bapak Dedi Suherlan dan Ibu Danik Yudarwati yang telah senantiasa mendukung dan mendoakan saya mulai dari awal pendidikan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
2. Kakak saya Sendy M. Suherlan, kak Ponda I.P, kak Alm.Dinda R. Suherlan dan adik Prima R. Suherlan yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi saya. Begitu juga dengan ke 4 ponakan saya yang telah menghibur keseharian saya selama ini.
3. Bapak Doddy Ridwando S.Kom, M.Kom Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Dosen Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar maupun diluar jam perkuliahan.
7. Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur angkatan 2016 yang tidak hentinya memberikan dukungan dan berjuang bersama dalam penyelesaian pelaksanaan Skripsi ini.
8. Teman-teman terdekat saya selama perkuliahan Mashita, Annisa, Tita, Isni, Yolanda, Revi, Eza, Anam, Okta, Oding, Rohim, Irvan, Rifqi, Aji. Dan teman lainnya Annisa Rizqa, Dita Kusuma dan Achmad Rifaldi.
9. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya Skripsi ini.

Dalam pelaksanaan Skripsi ini juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan dan pengerjaan skripsi ini. Semoga laporan Skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Mei 2020

Penulis

Judul : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi My
Telkomsel Menggunakan Metode *E-Servqual*
Pada Pengguna Telkomsel Di Surabaya.
Pembimbing 1 : Doddy Ridwandono S,Kom., M.Kom
Pembimbing 2 : Tri Lathif Mardi Suryanto S.Kom., M.T

ABSTRAK

Berdasarkan laporan *Ericsson Mobility Report* pada kuartal I 2017 Indonesia berada pada kedudukan ke-3 dengan pertumbuhan pelanggan seluler tertinggi di dunia dengan jumlah 10 juta. PT Telekomunikasi Selular merupakan salah satu perusahaan operator telekomunikasi selular GSM (*Global System of Mobile Communication*) pertama di Indonesia. Untuk memberikan kemudahan dalam mengakses layanan pelanggan Telkomsel meluncurkan aplikasi yang dinamakan *My Telkomsel*. Aplikasi My Telkomsel merupakan layanan *Self-Service* sehingga *My Telkomsel* termasuk kedalam *E-Service*. Di Indonesia Telkomsel merupakan layanan operator terbesar dan unggul dibandingkan aplikasi My Telkomsel serupa pada operator lain. Akan tetapi tidak dapat dihindari bahwa masih banyak terjadi kendala pada aplikasi my telkomsel, sehingga perlu diketahuinya kualitas layanan dari aplikasi My Telkomsel.

Penelitian ini melakukan evaluasi dengan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* dengan objek bagian dari "*Pure Service*". Pada model terdapat variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* dan *Privacy* (Skala E-S-Qual) *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact* (skala E-Recs-Qual), selanjutnya pada variabel yang diturunkan dari teori *E-Service Quality* yaitu terhadap *Perceived Value*. Untuk responden E-Recs-Qual pada penelitian ini bagi responden yang pernah mengalami masalah dan mencari bantuan untuk menyelesaikan masalah. Tingkat kualitas layanan pada aplikasi My Telkomsel didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata. Pengumpulan data melalui kuesioner secara *online* dengan teknik sampling *Simple Random Sampling*, total akhir 523 responden. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan *software SmartPLS*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa model *E-Service Quality* dapat diadopsi pada objek bagian dari "*pure service*" dilihat dari validitas dan reliabilitas seluruh variabel yang terpenuhi. Besar pengaruh variabel dalam skala E-S-Qual memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived Value* dengan nilai *T-Statistics Efficiency* (2,660), *System Availability* (3,719), *Fulfillment* (4,686), dan *Privacy* (2,210), variabel *Fulfillment* yang paling dominan. Sedangkan untuk variabel dalam skala E-Recs-Qual dengan nilai *T-Statistics Responsiveness* (5,551), *Compensation* (1,188) dan *Contact* (0,268), variabel *Responsiveness* yang paling dominan. Dilihat dari *means* E-S-Qual sebesar 4,104 dan E-Recs-Qual sebesar 3,695 artinya tingkat kualitas layanan aplikasi My Telkomsel dari kedua skala berada pada Level Tinggi yaitu nilai diantara 3,5-5. Dengan hasil temuan ini menunjukkan bahwa masih perlunya perusahaan memperhatikan beberapa variabel sehingga dapat mendukung dalam meningkatkan *Perceived Value* terhadap pengguna aplikasi *My Telkomsel*.

Kata Kunci: *My Telkomsel, E-Servqual, E-S-Qual, E-Recs-Qual, Perceived Value, SmartPLS*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan	9
1.5 Manfaat	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Aplikasi	12
2.2 Aplikasi Mobile (<i>Mobile App</i>)	14
2.3 <i>Service</i> / Layanan	15
2.4 <i>E-Service</i>	16
2.5 <i>My Telkomsel</i>	18
2.5.1 <i>Pure Service</i>	20
2.6 <i>Servqual</i>	21
2.7 <i>E-Service Quality</i>	22
2.7.1 <i>Servqual</i> atau <i>E-Servqual</i>	23
2.7.2 Model <i>E-Servqual (E-Service Quality)</i>	24
2.8 <i>Perceived Value</i>	26
2.9 Relevansi SI	28
2.10 Jenis Penelitian.....	29
2.11 <i>SPSS</i>	29
2.12 SEM (<i>STRUCTURAL EQUATION MODELING</i>).....	30
2.13 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Alur Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Model Analisis	37

3.3.1 Analisa Adopsi Model.....	38
3.3.2 Analisa Tingkat Kualitas Layanan	39
3.4 Variabel Penelitian	40
3.5 Hubungan Antara Variabel	40
3.5.1 Hubungan Antara <i>Efficiency</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	40
3.5.2 Hubungan Antara <i>System Availability</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	41
3.5.3 Hubungan Antara <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	41
3.5.4 Hubungan Antara <i>Privacy</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	42
3.5.5 Hubungan Antara <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	42
3.5.6 Hubungan Antara <i>Compensation</i> terhadap <i>E-Service Quality</i>	43
3.5.7 Hubungan Antara <i>Contact</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	43
3.6 Hipotesis Penelitian.....	44
3.7 Metode Pengumpulan Data	45
3.8 Kuisisioner	45
3.9 Subjek Penelitian.....	46
3.10 Metode Pengambilan Sampling	46
3.10.1 Target dan Jumlah Populasi	46
3.10.2 Teknik Sampling	47
3.10.3 Ukuran Sample.....	51
3.11 Uji Prasyarat Penelitian.....	53
3.11.1 Uji Validitas	53
3.11.2 Uji Reabilitas.....	53
3.12 Pengolahan Data.....	53
3.13 Operasional Konsep Variabel	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Data Demografi Responden	58
4.1.1 Usia Responden.....	58
4.1.2 Jenis Kelamin	59
4.1.3 Jenis Pekerjaan	59
4.1.4 Jenis Layanan	60
4.1.5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi	61
4.1.6 Transaksi	61
4.1.7 Biaya Transaksi.....	62
4.1.8 Lama Penggunaan	62

4.1.9 Klasifikasi Responden.....	63
4.2 Analisis Deskriptif	64
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency</i>	64
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Availability</i>	67
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Fulfillment</i>	68
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Privacy</i>	69
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i>	70
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Compensation</i>	71
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Contact</i>	72
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Value</i> E-S-Qual	72
4.2.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Value</i> E-RecS-Qual.....	74
4.3 Analisis Inferensial.....	76
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	76
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	95
4.4.1 Hubungan antara <i>Efficiency</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	95
4.4.2 Hubungan antara <i>System Availability</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	96
4.4.3 Hubungan antara <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	98
4.4.4 Hubungan antara <i>Privacy</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	99
4.4.5 Hubungan antara <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	100
4.4.6 Hubungan antara <i>Compensation</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	101
4.4.7 Hubungan antara <i>Contact</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	102
4.4.8 Tingkat Kualitas Layanan Aplikasi <i>My Telkomsel</i>	103
BAB V PENUTUP.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	107
Daftar Pustaka	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Urutan Apps Apple iOS dan Apps Google Play.....	3
Tabel 2.1 Pengertian Aplikasi Menurut Para Ahli	13
Tabel 2.2 Perbandingan kekurangan dan kelebihan aplikasi mobile	16
Tabel 2.3 Penelitian 1	33
Tabel 2.4 Penelitian 2.....	33
Tabel 2.5 Penelitian 3.....	34
Tabel 2.6 Penelitian 4.....	34
Tabel 2.7 Penelitian 5.....	35
Tabel 2.8 Penelitian 6.....	35
Tabel 3.1 Kriteria Keputusan	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional	57
Tabel 4.1 Frekuensi dan mean pada variabel Efficiency	68
Tabel 4.2 Frekuensi dan mean pada variabel System Availability	70
Tabel 4.3 Frekuensi dan mean pada variabel Fulfillment	71
Tabel 4.4 Frekuensi dan mean pada variabel Privacy	72
Tabel 4.5 Frekuensi dan mean pada variabel Responsivness	73
Tabel 4.6 Frekuensi dan mean pada variabel Compensation.....	74
Tabel 4.7 Frekuensi dan mean pada variabel Contact.....	75
Tabel 4.8 Frekuensi & mean pada variabel Perceived Value (E-S-Qual).....	76
Tabel 4.9 Frekuensi & mean pada variabel Perceived Value (E-RecS-Qual)	78
Tabel 4.10 Aturan Loading Factor	82
Tabel 4.11 Outer loading E-S-Qual Awal.....	83
Tabel 4.12 Outer loading E-S-Qual Baru.....	84
Tabel 4.13 Outer loading E-RecS-Qual	85
Tabel 4.14 AVE E-S-Qual	86
Tabel 4.15 AVE E-RecS-Qual	86
Tabel 4.16 Validitas Discriminant Skala E-S-Qual Awal.....	87
Tabel 4.17 Validitas Discriminant Skala E-S-Qual Baru.....	87
Tabel 4.18 Validitas Discriminant Skala E-RecS-Qual	88
Tabel 4.19 Hasil dari Cornbach's Alpha dan.. (E-S-Qual)	88
Tabel 4.20 Hasil dari Cornbach's Alpha dan.. (E-RecS-Qual)	89
Tabel 4.21 Hasil Uji Collinearity VIF skala E-S-Qual	91
Tabel 4.22 Hasil Uji Collinearity VIF skala E-RecS-Qual	91
Tabel 4.23 Hasil uji Rsquare skala E-S-Qual.....	92
Tabel 4.24 Hasil uji Rsquare skala E-Recs-Qual	92
Tabel 4.25 Hasil Uji Bootsraping skala E-S-Qual	94
Tabel 4.26 Hasil uji bootsraping skala E-Recs-Qual	96
Tabel 4.27 Tingkat Layanan Aplikasi My Telkomsel.....	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan pada aplikasi My Telkomsel.....	20
Gambar 2.2 Tampilan pada aplikasi My Telkomsel.....	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	37
Gambar 3.2 Teknik Pengambilan Sample (Susilana, 2015)	49
Gambar 3.3 Teknik Simple Random Sampling (Sugiyono,2001)	51
Gambar 4.1 Klasifikasi Umur Responden	60
Gambar 4.2 Jenis kelamin Responden	61
Gambar 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	61
Gambar 4.4 Jenis Layanan Responden	62
Gambar 4.5 Frekuensi Penggunaan Responden.....	63
Gambar 4.6 Transaksi Responden.....	63
Gambar 4.7 Biaya Transaksi Responden	64
Gambar 4.8 Lama Penggunaan.....	65
Gambar 4.9 Outer Model E-S-Qual Awal.....	80
Gambar 4.10 Outer Model E-Recs-Qual.....	81
Gambar 4.11 Hasil uji bootsraping Skala E-S-Qual	92
Gambar 4.12 Hasil uji bootsraping Skala E-RecS-Qual	95