

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*E-SERVQUAL***

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

FARAH AYU FEBIOLA
NPM. 18032010143

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2022

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*E-SERVQUAL***

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh :
FARAH AYU FEBIOLA
NPM: 18032010143

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2022

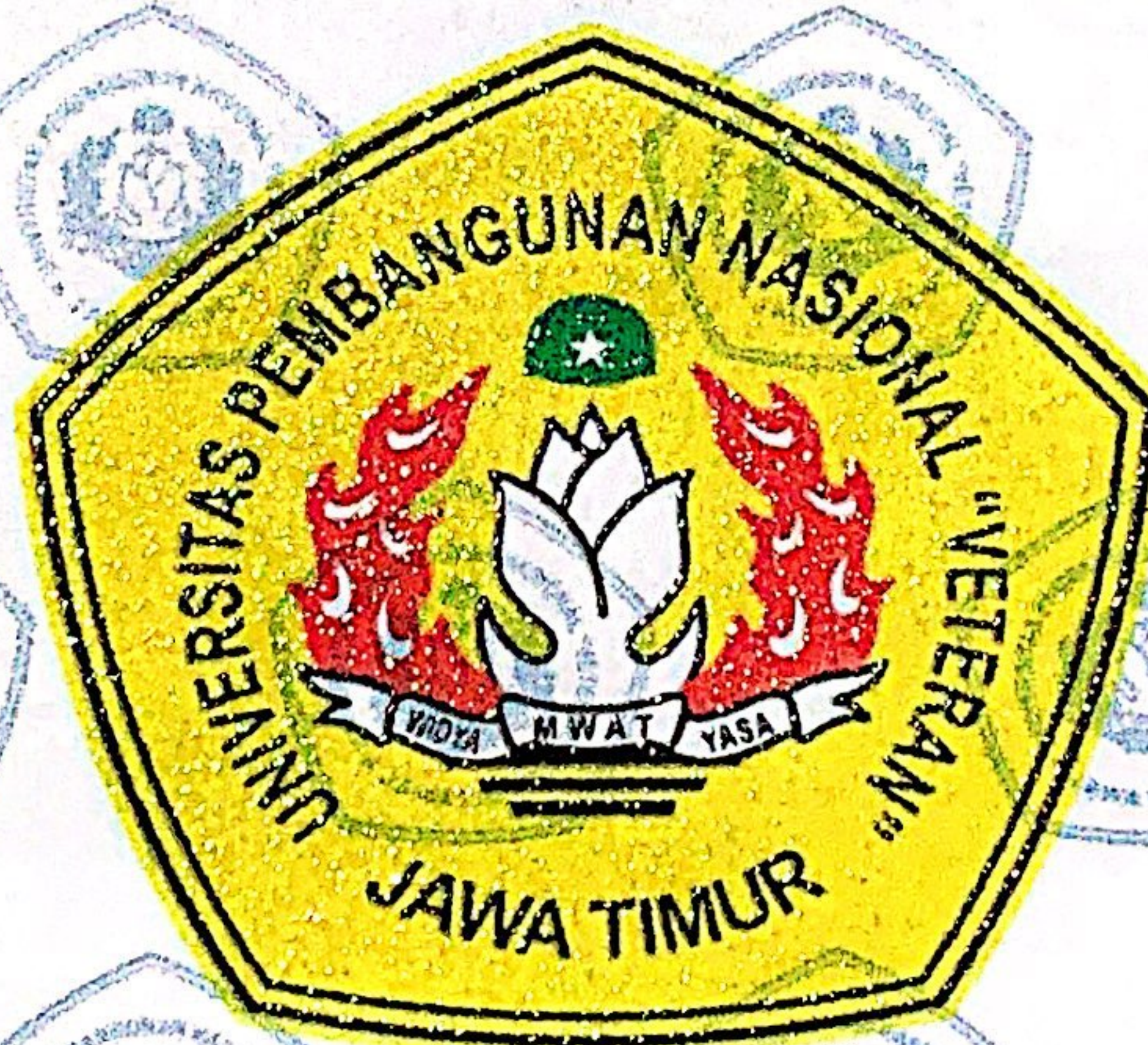
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN

APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE

E-SERVQUAL

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh :
FARAH AYU FEBIOLA
NPM: 18032010143

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2022

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)**

Disusun Oleh:

FARAH AYU FEBIOLA

18032010143

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Di Terima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 19 Juli 2022

Tim Penguji:

1.

Ir. Endang Puji W., MMT.
NIP. 19591228 198803 2 001

2.

Dwi Sukma D., ST., MT.,
NIP. 19810726 200501 1 002

3.

Ir. Didi Samanhudi, MMT.
NIP. 19580625 198503 1 001

Pembimbing:

1.

Ir. Didi Samanhudi, MMT.
NIP. 19580625 198503 1 001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Teknik
UPN "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Dra. Jarayah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Farah Ayu Febiola

NPM : 18032010143

Program Studi : ~~Teknik Kimia/ Teknik Industri /Teknologi Pangan/~~
~~Teknik Lingkungan/ Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi *~~ ~~PRA RENCANA (DESAIN)/ SKRIPSI / TUGAS~~
~~AKHIR~~ Ujian Lisan Periode VII, TA 2021/2022.

Dengan judul : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI
HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE
QUALITY*)

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Ir. Endang Puji W., MMT
2. Dwi Sukma D., S.T., M.T.,
3. Ir. Didi Samanhudi, MMT

()
()
()

Surabaya, 19 Juli 2022

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Ir. Didi Samanhudi, MMT
NIP. 19580625 1985031 1 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Farah Ayu Febiola
NPM : 18032010143
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Perum. Royal Paka Residence B 30-32, Surabaya
No. HP : 081235999822
Alamat e-mail : farahfebiola10@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST., MT
NP3K. 19780602 202121 2 003

Surabaya, 21 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



Farah Ayu Febiola
NPM. 18032010143

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual***”. Penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa jenjang pendidikan strata-1 (sarjana) program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur guna meraih gelar Sarjana. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama kegiatan dan penulisan laporan ini. Penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST. MT. Selaku koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Didi Samanhudi, MMT. Selaku Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan ibu penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi serta bantuan-bantuan lainnya.

5. Semua dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang membantu saya dalam proses pencapaian Skripsi ini.
6. Untuk kedua orang tua yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya, selalu memberikan dukungan dalam bentuk moril maupun materiilnya sehingga saya dapat mencapai gelar sarjana.
7. Teman-teman jurusan Teknik Industri 2018, yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR LAMPIRAN.....	VII
ABSTRAK	VIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	3
1.5 Tujuan	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2 Strategi Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Kualitas.....	13
2.3.1 Perspektif Kualitas.....	13
2.3.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	16

2.3.6	Harapan/Ekspektasi Pelanggan	17
2.4	Populasi dan Sampel.....	18
2.5	<i>Non-Probability Sampling</i>	18
2.6	Kuisisioner.....	19
2.7	Uji Kecukupan Data.....	19
2.8	Pengujian Statistik.....	20
2.8.1	Uji Validitas.....	20
2.8.2	Uji Reliabilitas.....	21
2.9	Metode <i>E-Service Quality (E-Servqual)</i>	21
2.9.1	GAP.....	24
2.10	Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Analisis Data (Model Analisis)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Pengumpulan Data.....	38
4.1.1	Penentuan Atribut <i>Service Quality</i>	38
4.1.2	Penyusunan Kuesioner	40
4.1.3	Penyebaran Kuesioner	40
4.1.4	Rekapitulasi Hasil Kuesioner	41
4.2	Pengolahan Data.....	41
4.2.1	Uji Validitas.....	41
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	43

4.3	Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i> (GAP).....	44
4.3.1	Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi	44
4.3.2	Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan	46
4.3.3	Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i> (Gap) Tiap Atribut.....	47
4.3.4	Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i> (Gap) Tiap Dimensi.....	49
4.4	Hasil dan Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Strategi Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner
Lampiran 2. Hasil Kuesioner dan Rata-Rata Hasil Kuesioner
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas Persepsi
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas Harapan
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Metode E-Servqual
Lampiran 6. Tabel R

ABSTRAK

Dalam industri perawatan kesehatan, memastikan pelayanan yang baik sangat penting untuk memuaskan pelanggan. Salah satu dari contoh sektor industri jasa tersebut adalah pelayanan kesehatan. Sektor jasa yang menggunakan teknologi informasi terkini salah satunya ialah halodoc. Halodoc adalah platform yang menghubungkan pasien dengan profesional kesehatan. Permasalahan yang dihadapi oleh halodoc, menurut pandangan pasien terhadap pelayanan masih kurang, seperti keluhan dari pasien tentang waktu konsultasi yang sangat terbatas, banyak obat yang ketersediannya tidak merata di kota tertentu dan harus menunggu beberapa hari jika membutuhkannya. Selain itu, banyak pasien yang mengeluhkan kurang puas terhadap layanan konsultasi psikologi halodoc karena biaya mahal dan waktu konsultasi yang terbatas, tidak mendapatkan solusi, dll. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Servqual (Electronic Service Quality)*. Kualitas layanan perusahaan dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap strategi bersaingnya. Hasil dari penelitian ini yaitu ditemukan kualitas pelayanan pada aplikasi Halodoc berdasarkan nilai persepsi sebesar 3,57; nilai harapan atribut sebesar 4,25 dan rata-rata gap (atribut) sebesar -0,68. Sehingga dapat diketahui bahwa hasil pelayanan yang diberikan sudah tergolong cukup baik.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Metode *E-Servqual*

ABSTRACT

In the health care industry, service quality is very important in realizing customer satisfaction. One example of the service industry sector is health services. One of the service sectors that uses the latest information technology is Halodoc. Halodoc is an application that connects health practitioners such as doctors, pharmacies, and laboratories directly with patients. The problems faced by halodoc, according to the patient's view of the service are still lacking, such as complaints from patients about the very limited consultation time, many medicines that are not evenly available in certain cities, and having to wait a few days if they need them. In addition, many patients complain that they are dissatisfied with halodoc's psychological consultation services because of the high cost and limited consultation time, not getting a solution, etc. This research is using e-servqual method (electronic service quality) which is a form of attitude, related to but not the same as satisfaction resulting from the comparison of expectations and performance. The results of this study found the quality of service in the Halodoc application based on the perceived value of 3.57; the attribute expectation value is 4.25 and the average gap (attribute) is -0.68. It can be seen that if the perceived value exceeds the expected value, then the service quality is considered good.

Keyword : customer satisfaction, service quality, e-servqual method.