

**ANALISIS TAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
PRIORITAS PERBAIKAN APLIKASI MAXIM DENGAN METODE IPA  
(STUDI PADA PELANGGAN KOTA SURABAYA)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ERGILIA NUR CHOLIFAH**

**20032010051**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
2024**

**ANALISIS TAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
PRIORITAS PERBAIKAN APLIKASI MAXIM DENGAN METODE IPA  
(STUDI PADA PELANGGAN KOTA SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh:**

**ERGILIA NUR CHOLIFAH**

**20032010051**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2024**

SKRIPSI

ANALISIS TAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
PRIORITAS PERBAIKAN APLIKASI MAXIM DENGAN METODE IPA  
(STUDI PADA PELANGGAN KOTA SURABAYA)

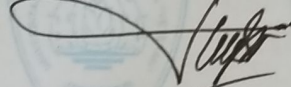
Disusun Oleh:

ERGILIA NUR CHOLIFAH

20032010051

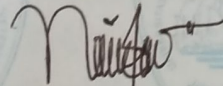
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Tim Penguji Skripsi dan  
diterima oleh Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya  
Pada Tanggal : 21 Mei 2024

Tim Penguji :

1. 

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

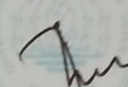
NIP. 19630406 198903 1 001

2. 

Rizqi Novita Sari, S.ST., MT.

NIP. 21219950301286

Pembimbing

1. 

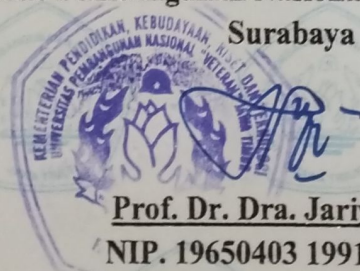
Ir. Iriani, MMT.

NIP. 19621126 198803 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya



Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



### KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ergilia Nur Cholifah  
NPM : 20032010051  
Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /  
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah melakukan publikasi pada Jurnal Terakreditasi Sinta 3 dan telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) PRA-RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI / TUGAS AKHIR Seminar Hasil pada tanggal 21 Mei 2024.

Dengan judul : **ANALISIS TAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN PRIORITAS PERBAIKAN APLIKASI MAXIM  
DENGAN METODE IPA  
(STUDI PADA PELANGGAN KOTA SURABAYA)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Iriani, MMT.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
3. Rizqi Novita Sari, S.ST., MT.

Surabaya, 12 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Iriani, MMT.

NIP. 19621126 198803 2 001

Catatan: \*) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ergilia Nur Cholifah  
NPM : 20032010051  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Sunan Giri 5C/02, Kec. Kebomas, Kab. Gresik  
No. HP : 089515678746  
Alamat e-mail : ergilianurcholifah@gmail.com

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

**ANALISIS TAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PRIORITAS PERBAIKAN APLIKASI MAXIM DENGAN METODE IPA (STUDI PADA PELANGGAN KOTA SURABAYA)**

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.

Surabaya, 12 Juni 2024

Mengetahui,  
Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, MT  
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

Ergilia Nur Cholifah  
NPM. 20032010051

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan judul "Analisis TAM Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Prioritas Perbaikan Aplikasi Maxim Dengan Metode IPA (Studi Pada Pelanggan Kota Surabaya)" dengan baik. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S-1) bagi mahasiswa di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains UPN "Veteran" Jawa Timur.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Ibu Iriani, MMT. selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing dan menuntun dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan sangat baik.
5. Bapak dan Ibu dosen penguji yang membantu memberikan masukan untuk perbaikan tugas akhir ini serta bantuan-bantuan lainnya.

6. Segenap dosen dan staf lainnya di Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu dan pembelajaran selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua dan adik saya yang senantiasa mendoakan setiap saat, memberi semangat dan selalu mendukung serta menemani dalam suka dan duka saya saat mengerjakan tugas akhir ini.
8. Teman-teman Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur angkatan 2020 yang telah memberikan bantuan dan informasi dari masa perkuliahan daring hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
9. Semua pihak lainnya yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Serta untuk diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini dan tidak menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karenanya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mohon maaf dan bersedia menerima kritikan maupun saran yang membangun tugas akhir ini menjadi lebih baik. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Asumsi .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Digitalisasi Transportasi.....	10
2.2 Ojek Online .....	11
2.2.1 Perkembangan Ojek Online .....	11
2.2.2 Aplikasi Maxim .....	13
2.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	14
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	16



2.5	Kualitas Pelayanananan Jasa.....	17
2.6	GAP Analysis .....	18
2.7	Importance Performance Analysis (IPA).....	19
2.8	Software Minitab.....	21
2.9	Populasi dan Sampel .....	22
2.10	Teknik Sampling .....	22
2.10.1	Probability Sampling .....	23
2.10.2	Non-Probability Sampling .....	23
2.11	Kuesioner .....	25
2.12	Pengujian Kuesioner .....	26
2.12.1	Uji Kecukupan Data.....	26
2.12.2	Uji Validitas .....	26
2.12.3	Uji Reliabilitas .....	27
2.13	Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.2	Identifikasi Variabel.....	32
3.2.1	Variabel Bebas .....	32
3.2.2	Variabel Terikat .....	35
3.3	Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah .....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	43

4.2	Perancangan Kuesioner .....	43
4.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	44
4.4	Penyebaran Kuesioner Ke Sebagian Sampel .....	44
4.5	Uji Coba Kuesioner.....	45
4.5.1	Uji Validitas .....	45
4.5.2	Uji Reliabilitas .....	47
4.6	Penyebaran Kuesioner Ke Seluruh Sampel.....	47
4.7	Stratifikasi Responden .....	48
4.7.1	Usia Responden .....	48
4.7.2	Domisili Responden.....	49
4.7.3	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Responden.....	49
4.7.4	Versi Aplikasi .....	50
4.8	Uji Kecukupan Data.....	51
4.9	Rekapitulasi Data Responden .....	51
4.10	Pengolahan Data.....	53
4.10.1	Tingkat Kesesuaian .....	56
4.10.2	<i>GAP Analysis</i> .....	58
4.10.3	Diagram Kartesius IPA .....	60
4.11	Usulan Perbaikan Atribut.....	68
4.11.1	Atribut AU2 .....	68
4.11.2	Atribut AU3 .....	69
4.11.3	Atribut PEOU1.....	69
4.11.4	Atribut AU4 .....	70
4.11.5	Atribut AU1 .....	71

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identifikasi Variabel Bebas .....	34
Tabel 3.2 Identifikasi Variabel Terikat .....	35
Tabel 4.1 Uji Validitas Item Pada Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	45
Tabel 4.2 Uji Validitas Item Pada Kuesioner Tingkat Kinerja .....	46
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	47
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili .....	49
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Versi Aplikasi .....	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Data Responden Pada Kuesioner Tingkat Kinerja.....	52
Tabel 4.9 Rekapitulasi Data Responden Pada Kuesioner Tingkat Kepentingan ..	52
Tabel 4.10 Perhitungan Nilai Akhir Kuesioner Tingkat Kinerja .....	54
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai Akhir Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	55
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan .....	57
Tabel 4.13 Rekapitulasi Perhitungan Nilai GAP .....	59
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius IPA .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Ojek Online Pengguna Terbanyak di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Minat Penggunaan Maxim di Jawa Timur 12 Bulan Terakhir.....	3
Gambar 1.3 Kota Dengan Minat Maxim Tertinggi di Jawa Timur.....	3
Gambar 1.4 Perbandingan Ulasan Maxim Dengan Kompetitor .....	4
Gambar 1.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	6
Gambar 2.1 Proyeksi Nilai Transaksi Ojek Online Tahun 2019 - 2025 .....	12
Gambar 2.2 Pembagian Kuadran Pada Diagram Kartesius IPA .....	20
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabel R dan Tabel *Z alpha*
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4. Total Skor Kinerja Dan Skor Kepentingan
- Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian
- Lampiran 6. Rata – Rata Skor Kinerja Dan Skor Kepentingan
- Lampiran 7. Nilai *Gap* Setiap Atribut
- Lampiran 8. Titik Potong Diagram Kartesius IPA
- Lampiran 9. Data Responden
- Lampiran 10. Jawaban Kuesioner Responden Yang Sesuai Kriteria

## ABSTRAK

Dewasa ini maxim cukup diminati oleh pelanggan di Kota Surabaya, namun masih banyak pelanggan yang komplain terkait layanan aplikasi maxim. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis TAM terhadap tingkat kepuasan pelanggan aplikasi maxim dan prioritas perbaikan pada aplikasi maxim studi pada pelanggan Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode IPA untuk mengidentifikasi atribut TAM yang menjadi prioritas aplikasi maxim untuk diperbaiki terlebih dahulu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan aplikasi maxim di Kota Surabaya belum merasa puas ditandai dengan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan adalah sebesar 98,98%. Dari analisis kuadran diagram kartesius, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maxim di Kota Surabaya, perusahaan perlu memprioritaskan beberapa perbaikan, seperti menjalin kemitraan dengan *platform* digital banking, provider kartu SIM, kereta *commuter* untuk mengintegrasikan layanan baru berupa pembayaran susulan, pengisian pulsa, pemesanan kendaraan transit, memberikan pelatihan bagi tim pelayanan pelanggan agar sigap 24 jam dan solutif dalam menangani masalah pelanggan, menyederhanakan tampilan antarmuka pengguna dan menambahkan fitur ukuran huruf, memperbaiki fitur lokasi dan dompet elektronik dan lebih memperhatikan sistem pelaporan. Selain itu, penting untuk menyediakan panduan dalam mengintegrasikan fitur-fitur yang ada setiap menggunakan layanan maxim.

**Kata Kunci :** IPA, Kepuasan Pelanggan, Maxim, TAM.

## ABSTRACT

*Currently, maxim is quite popular among customers in Surabaya, but many customers still complain about its services. The purpose of this study is to analyze the TAM in relation to customer satisfaction with the maxim application and to identify priorities for improvement, focusing on customers in Surabaya. This research employs the IPA method to identify TAM attributes that should be prioritized for improvement. The results show that maxim customers in Surabaya are not yet fully satisfied, as indicated by the conformity level between performance and importance, which stands at 98.98%. From the quadrant analysis of the cartesian diagram, to enhance customer satisfaction in Surabaya, the company should prioritize several improvements: forming partnerships with platforms like digital banking, SIM card providers, and commuter trains to integrate new services such as paylater, top-up, and transit vehicle booking; providing 24-hour responsive and solution-oriented training for the customer service team; simplifying the user interface and adding a font size feature; improving maps and e-wallet features; and paying more attention to the reporting system. Additionally, it is crucial to provide guidelines for integrating these features when using maxim services.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction, IPA, Maxim, TAM.*