

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN
E-SERVQUAL DAN MODEL KANO TERHADAP APLIKASI M-TIX**

SKRIPSI



Oleh:

SELOMIT ARON GITA UNTONO

20032010117

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN
E-SERVQUAL DAN MODEL KANO TERHADAP APLIKASI M-TIX**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

SELOMIT ARON GITA UNTONO

20032010117

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN
E-SERVOQUAL DAN MODEL KANO TERHADAP APLIKASI M-TIX**

Disusun Oleh:

SELOMIT ARON GITA UNTONO

20032010117

Telah Dipertahankan dihadapan 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: 5 Juli 2024

Tim Penguji:

1.



Dwi Sukma Donorivanto, S.T., M.T.
NIP. 19810726 200501 1 002

2.


Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.
NIP. 19630461 198903 1 001

Pembimbing

1.


Ir. Sumiati, M.T.
NIP. 19601213 199103 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya


Prof. Dr. Dra. Jarivah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Selomit Aron Gita Untono
NPM : 20032010117
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 III Juli, TA 2023/2024.

Dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN E-SERVQUAL DAN MODEL KANO TERHADAP APLIKASI M-TIX**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Sumiati, MT.
2. Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT.
3. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

Surabaya, 15 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Sumiati, MT.

NIP. 196012131991032001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Selomit Aron Gita Untono
NPM : 20032010117
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Kalijaten IA, Taman, Sidoarjo, Jawa Timur
No. HP : 082132261792
Alamat e-mail : selomitaron@gmail.com

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

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN E-SERVQUAL DAN MODEL KANO TERHADAP APLIKASI M-TIX

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 Juli 2024

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, M.T.

NIP. 196502251992031001

Yang Membuat Pernyataan

Selomit Aron Gita Untono

NPM. 20032010117

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna dengan Pendekatan E-Servqual dan Model Kano terhadap Aplikasi M-Tix” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk mengikuti persyaratan kelulusan tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahannya, petunjuk, dan bantuan dari pembimbing lapangan dan dosen pembimbing, juga dari literatur yang ada serta berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan terima kasih 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 UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Ir. Sumiati. MT. selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan ide, saran, motivasi dan membimbing saya
5. Kedua orang tua, saudara dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan yang diberikan baik moral ataupun materil

6. Teman-teman saya, yaitu Stephanus, Tania, Chyntia, Adhe, Dannya, Simon dan Timothy yang telah mau membantu dan memberikan dukungan selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
7. Pihak-pihak lain yang terkait secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Penyusun menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu segala kritik serta saran yang membangun dari beberapa pihak senantiasa kami harapkan demi kesempurnaan penyusunan laporan tugas akhir. Akhir kata semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penyusun.

Surabaya, 3 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Asumsi.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. M-Tix.....	7
2.2. Jasa	7
2.2.1. Karakteristik Jasa.....	8
2.3. Kualitas Pelayanan	9
2.4. Kepuasan Konsumen	13
2.4.1. Persepsi dan Harapan Konsumen	16
2.4.2. Gap Kualitas Jasa.....	17
2.5. E-Servqual	18

2.6.	Model Kano	21
2.7.	Populasi dan Sampel.....	25
2.8.	Pengujian Data.....	28
2.8.1.	Uji Kecukupan Data.....	28
2.8.2.	Uji Validitas.....	28
2.8.3.	Uji Reliabilitas	28
2.9.	Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.2.	Identifikasi dan Definisi Variabel Operasional	37
3.2.1.	Variabel Terikat (Dependen)	37
3.2.2.	Variabel Bebas (Independen).....	37
3.3.	Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah	40
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.	Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1.	Pengumpulan Data.....	46
4.1.1.	Penentuan Atribut E-Servqual	46
4.1.2.	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	47
4.1.3.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	47
4.2.	Pengujian Data.....	47
4.2.1.	Uji Kecukupan Data.....	48
4.2.2.	Uji Validitas	48

4.2.3.	Uji Reliabilitas	51
4.3.	Perhitungan E-Servqual.....	52
4.3.1.	Perhitungan Hasil Kuesioner E-Servqual Harapan.....	52
4.3.2.	Perhitungan Hasil Kuesioner E-Servqual Persepsi	53
4.3.3.	Perhitungan Gap Atribut	55
4.3.4.	Perhitungan Gap Dimensi	56
4.4.	Perhitungan Model Kano.....	57
4.5.	Pembahasan dan Usulan Strategi Perbaikan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Atribut dan Dimensi E-Servqual	19
Gambar 2.2 Perhitungan Gap	21

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Bebas	39
Tabel 4.1 Atribut E-Servqual	46
Tabel 4.2 Uji Validitas Kuesioner E-Servqual Harapan	49
Tabel 4.3 Uji Validitas Kuesioner E-Servqual Persepsi	49
Tabel 4.4 Uji Validitas Kuesioner Model Kano Fungsional	50
Tabel 4.5 Uji Validitas Kuesioner Model Kano Disfungsional	50
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kuesioner	52
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Hasil Kuesioner E-Servqual Harapan	53
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Hasil Kuesioner E-Servqual Persepsi	54
Tabel 4.9 Perhitungan Nilai E-Servqual (Gap) Tiap Atribut	55
Tabel 4.10 Perhitungan Nilai E-Servqual (Gap) Tiap Dimensi	56
Tabel 4.11 Kategori Kano	57
Tabel 4.12 Pengelompokkan Kano	58
Tabel 4.13 Usulan Strategi	59
Tabel 4.14 Atribut Dipertahankan	60
Tabel 4.15 Atribut Diperbaiki	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Fungsional
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Disfungsional
- Lampiran 7 Tabel R
- Lampiran 8 Kategori Kano

ABSTRAK

M-Tix adalah sebuah aplikasi pemesanan tiket bioskop milik Cinema XXI. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam pemesanan tiket bioskop sehingga pengguna tidak perlu melakukan antri maupun datang lebih awal. Dalam penggunaannya, M-Tix masih belum memenuhi harapan pengguna. Sebanyak 48,64% pengguna dalam lima tahun terakhir yang belum merasa puas dengan penggunaan M-Tix. Metode E-Servqual dan Model Kano diintegrasikan untuk memperoleh tingkat kepuasan pengguna dan memberikan saran perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian diperoleh tingkat kepuasan pengguna aplikasi M-Tix sebesar 84,16%. Dengan menggunakan model Kano, diperoleh bahwa atribut yang berada pada kategori M dan O, yaitu EF1, EF2, FU1, FU2, FU4, PR1, CP1, AV1 dan AV2 akan dapat menyebabkan kekecewaan pengguna jika tidak dipenuhi. Usulan perbaikan berupa strategi yang dapat dilakukan untuk atribut EF2, AV1, dan AV2 adalah dengan memperluas cakupan HP yang kompatibel dengan aplikasi, meminimumkan persyaratan penggunaan aplikasi, hingga mengecilkan ukuran aplikasi, perbaikan bug yang menyebabkan error, dan bekerjasama dengan alat pembayaran lain selain yang sudah ada.

Kata Kunci: E-Servqual, Kepuasan Pengguna, M-Tix, Model Kano

ABSTRACT

M-Tix is a cinema ticket booking application owned by Cinema XXI. This application makes it easier for users to order cinema tickets so that users don't need to queue or arrive early. In use, M-Tix still does not meet user expectations. As many as 48.64% of users in the last five years were not satisfied with using M-Tix. The E-Servqual method and Kano Model are integrated to obtain the level of user satisfaction and provide suggestions for improvements according to user needs. The results of the research showed that the user satisfaction level of the M-Tix application was 84.16%. By using the Kano model, it was found that the attributes in categories M and O, namely EF1, EF2, FU1, FU2, FU4, PR1, CP1, AV1 and AV2 would cause user disappointment if they were not fulfilled. Proposed improvements in the form of strategies that can be carried out for the EF2, AV1, and AV2 attributes are by expanding the range of cellphones that are compatible with the application, minimizing application usage requirements, reducing the size of the application, fixing bugs that cause errors, and collaborating with other payment tools besides those already available.

Keywords: *Customer Satisfaction, E-Servqual, Kano Model, M-Tix*