

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI STARBUCKS
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

PALMAROSA ARDIANTI PUTRI HARDHIKA

21032010225

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

2025

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI
STARBUCKS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE E-
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

(IPA)

SKRIPSI



Diajukan oleh:

PALMAROSA ARDIANTI PUTRI HARDHIKA

21032010225

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI STARBUCKS
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

**PALMAROSA ARDIANTI PUTRI HARDHIKA
NPM. 21032010225**

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

2025

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI STARBUCKS
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Disusun Oleh:

PALMAROSA ARDIANTI PUTRI HARDHIKA

21032010225

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 28 April 2025**

Tim Penguji :

1.

Hafid Syaifullah, S.ST., MT.
NIP. 198910172022031003

2.

Sinta Dewi, ST., MT., CSCA., CSSCP
NIP. 21219880830285

Pembimbing :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 196111301990031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya**



Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

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



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Palmarosa Ardianti Putri Hardhika

NPM : 21032010225

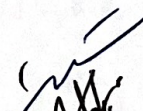
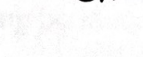
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / ~~Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ / SKRIPSI
/ ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI
STARBUCKS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

Dosen yang memerintahkan revisi

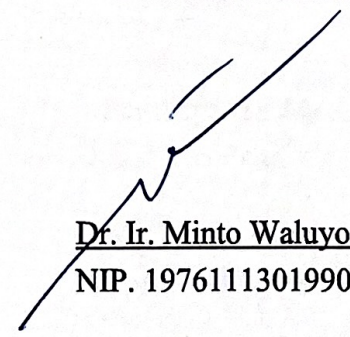
1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Hafid Syaifullah, S.ST., MT.
3. Sinta Dewi, ST., MT., CSCA., CSSCP.

()
()
()

Surabaya, 28 April 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 1976111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

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



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Palmarosa Ardianti Putri Hardhika

NPM : 21032010225

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 April 2025
Yang Membuat Pernyataan



Palmarosa Ardianti Putri Hardhika
NPM. 21032010225

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi Starbucks Indonesia Menggunakan Metode *E-ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”**.

Laporan Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kurikulum pada tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur. Melalui skripsi ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk memperdalam ilmu yang diperoleh selama di bangku perkuliahan. Tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan Skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU., selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan masukan sangat berharga bagi penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Hafid Syaifullah, S.ST., MT. dan Ibu Sinta Dewi, ST., MT., CSCA., CSSCP. selaku dosen penguji yang telah memberikan evaluasi, kritik, dan saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan laporan Skripsi.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu selama Penulis belajar di lingkungan Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur.
7. Kepada Bapak Sugeng Hariadi selaku Ayah penulis, Ibu Arik Kuniati selaku Ibu Penulis, dan Adenia Wahyu Putri Hardhika selaku Kakak Penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada Penulis dari awal hingga akhir selama masa studi di Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur.
8. Kepada teman-teman Penulis yaitu Nadifa Alya, Syannisa Eldisa, Zabrina Dewi Fauziah, Agnely Risqy Aulia, Ihdinassayyida Eliza, Indah Yansi Nofianto, Yasmine Azalia Wandana, Shabrina Tsalsabela Ivanda, Salisyah Salsabila, Kirana Putri Adisti, Faris Yasin Rochmatullah, Alfin Sukma, yang telah kebersamai, mendukung, memberikan kritik dan saran kepada Penulis selama masa studi di Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur.
9. Kepada teman-teman Teknik Industri’21 (SINCERE) yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi menghasilkan skripsi yang lebih baik. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 20 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Asumsi	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Jasa	10
2.2 <i>E-Commerce</i>	11
2.2.1 Aplikasi Starbucks Indonesia.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.5 Instrumen Penelitian.....	18
2.5.1 Kuesioner	19

2.5.2	Skala <i>Likert</i>	20
2.5.3	Populasi dan Sampel	21
2.5.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	21
2.5.5	Uji Validitas.....	25
2.5.6	Uji Reliabilitas	26
2.6	<i>Service Quality (ServQual)</i>	27
2.7	<i>E-ServQual</i>	29
2.7.1	Langkah-Langkah Perhitungan <i>E-ServQual</i>	30
2.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	32
2.8.1	Analisis 5W + 1H.....	35
2.9	Penelitian Terdahulu.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.2	Identifikasi dan Definisi Variabel Operasional	40
3.3	Atribut <i>E-ServQual</i> yang Digunakan	42
3.4	Penentuan Jumlah Responden.....	43
3.5	Pengumpulan Data	44
3.6	Metode Pengolahan Data	44
3.7	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Pengumpulan Data	51
4.1.1	Penentuan Atribut <i>E-SERVQUAL</i>	51
4.1.2	Penyusunan Kuesioner	52
4.1.3	Penyebaran Kuesioner.....	53

4.1.4	Rekapitulasi Kuesioner	54
4.2	Pengolahan Data.....	59
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	59
4.2.2	Uji Validitas.....	59
4.2.3	Uji Reliabilitas	63
4.3	Metode <i>E-SERVQUAL</i>	63
4.3.1	Perhitungan Rata-Rata <i>E-SERVQUAL</i> Persepsi.....	64
4.3.2	Perhitungan Rata-Rata <i>E-SERVQUAL</i> Tingkat Harapan	65
4.3.3	Perhitungan <i>Gap</i> Atribut	66
4.3.4	Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi	69
4.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	71
4.4.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	72
4.4.2	Pemetaan Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)....	78
4.4.3	Usulan Perbaikan Menggunakan 5W + 1H.....	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Perusahaan Boikot oleh BDS Indonesia	2
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Starbucks Indonesia di Google Play Store	4
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Starbucks Indonesia	13
Gambar 2.2 Diagram Kartesius IPA.....	34
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i>	44
Gambar 4.1 Persebaran Usia Responden	54
Gambar 4.2 Diagram Importance Performance Analysis (IPA).....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Rating Aplikasi Coffee Shop di Google Play Store	3
Tabel 1.2 Presentase Ulasan Aplikasi Strabucks Indonesia	4
Tabel 3.1 Atribut yang Digunakan Pada <i>E-ServQual</i>	41
Tabel 4.1 Atribut dari Setiap Dimensi Variabel.....	51
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kuesioner Dimensi Efisiensi	55
Tabel 4.3 Rekapitulasi Kuesioner Dimensi Ketersediaan Sistem	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Kuesioner Dimensi Pemenuhan	56
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuesioner Dimensi Privasi.....	57
Tabel 4.6 Rekapitulasi Kuesioner Dimensi Daya Tanggap.....	57
Tabel 4.7 Rekapitulasi Kuesioner Dimensi Kompensasi	58
Tabel 4.8 Rekapitulasi Kuesioner Dimensi Kontak	58
Tabel 4.9 Hasil uji Validitas Tingkat Persepsi.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata Tingkat Persepsi	64
Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan	66
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Gap</i> Tiap Atribut	67
Tabel 4.15 Hasil <i>Perankingan</i> Tiap Atribut.....	68
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi.....	70
Tabel 4.17 Hasil <i>Perankingan Gap</i> Dimensi.....	71
Tabel 4.18 Hasil Penilaian Akhir Kuesioner Tingkat Persepsi	72
Tabel 4.19 Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Harapan	74

Tabel 4.20 Tingkat Kesesuaian anantara Persepsi dan Harapan	76
Tabel 4.21 Hasil Atribut Tingkat Kesesuaian yang Telah Diurutkan	76
Tabel 4.22 Hasil dan Pembagian Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA.....	79
Tabel 4.23 Usulan Perbaikan Menggunakan 5W+1H.....	82
Tabel 4.24 Tindakan Perbaikan Lanjutan.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Pertanyaan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan
- Lampiran 2. Pengumpulan Data Kuesioner
- Lampiran 3. Tabel R
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas SPSS
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas SPSS
- Lampiran 6. Perhitungan Manual Metode *E-ServQual*
- Lampiran 7. Perhitungan Manual Metode *Importance Performance Analysis*
- Lampiran 8. Bukti Responden Pengguna Aplikasi Starbucks Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan pada aplikasi Starbucks Indonesia. Meskipun *brand* Starbucks merupakan *brand* terkemuka yang aplikasinya telah diunduh oleh lebih dari 1 juta pengguna, tetapi ulasan *online* menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari pengguna terkait layanan yang diberikan oleh aplikasi ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Fokus penelitian ini yaitu ulasan pengguna terhadap aplikasi Starbucks Indonesia di *Google Play Store* dengan menggunakan metode *E-ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* yang digunakan untuk mengetahui tingkat persepsi dan tingkat harapan pengguna selama menggunakan aplikasi Starbucks Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 19 atribut kualitas layanan, terdapat 10 atribut yang memiliki nilai *gap* negatif dan berada pada kuadran I diagram IPA. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kualitas layanan masih berada pada nilai kurang dari 100% yaitu sebesar 88%. Hal ini berarti perlu dilakukan perbaikan pada 10 atribut yang berada dalam kategori prioritas, agar dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan memenuhi kepuasan pengguna. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada *developer* aplikasi yaitu optimalisasi server pengiriman kode OTP dengan menyempurnakan integrasi API, melakukan *monitoring* dan *maintenance* secara berkala pada sistem aplikasi, meningkatkan kualitan dan kuantitas kinerja *customer service* guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi secara menyeluruh, sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna aplikasi Starbucks Indonesia.

Kata kunci: *E-ServQual*, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality level of the Starbucks Indonesia Mobile App. Despite Starbucks being a leading brand and the App having been downloaded by over one million users, online reviews reveal that there are complaints from the users regarding the App's services. This research focuses on user reviews of the Starbucks Indonesia Mobile App on the Google Play Store by using the E-ServQual and Importance Performance Analysis methods. Data collection was conducted through an online questionnaire designed to assess user perceptions and expectations while using the application. The result indicated that, out of 19 service quality attributes, there are 10 attributes that have negative gap value and were located in Quadrant I of the IPA diagram. Furthermore, the average service quality level was found to be 88% which is below 100%, highlighting the need to prioritize service quality improvements across these 10 attributes to enhance the App's service quality and meet user expectations. Therefore, the proposed improvements for the application include optimizing the OTP delivery server by enhancing API integration, conducting regular monitoring and maintenance of the application system, and improving both the quality and quantity of customer service performance. These efforts aim to enhance the overall service quality of the application in order to meet user satisfaction of the Starbucks Indonesia application.

Keywords: E-ServQual, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction