

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI QPON INDONESIA
MELALUI PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

AI SYATUN NABILA
22032010002

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

2026



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI QPON INDONESIA
MELALUI PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

AISYATUN NABILA
NPM. 2203201002

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI QPON INDONESIA
MELALUI PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Disusun Oleh:

AISYATUN NABILA
22032010002

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 : 20 April 2026

Tim Penguji :

Pembimbing :

1. 
Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.
NIP. 196304061989031001

1. 
Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M.
NIP. 196111301990031001

2. 
Dr. Ir. Rahalu Swaraswati, M.T.
NIP. 197011072005012001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya


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



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Aisyatun Nabila
NPM : 22032010002
Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode April, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI QPON
INDONESIA MELALUI PENDEKATAN *TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T.
3. Dr. Ir. Rahaju Saraswati, M. T.

(
(
(

Surabaya, 20 April 2026
Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.
NIP. 196111301990031001

Catatan: *) *coret yang tidak perlu*



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyatun Nabila
NPM : 22032010002
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 dan 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, 23 April 2026

Yang Membuat pernyataan



Aisyatun Nabila

NPM. 22032010002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi QPON Indonesia Melalui Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM) Dan Importance Performance Analysis (IPA)***”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan 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, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu Penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi saya.
6. Kepada kedua orang tuaku tersayang Ibu Atiyah dan Bapak Suyoto atas semua kasih sayang, do’a, motivasi, nasehat, dukungan, dan materi yang selalu menyertai saya di manapun dan apapun aktivitas yang saya lakukan.
7. Kepada kakak-kakak saya khususnya kak putri atas dukungan dan materi yang turut membersamai saya selama mengerjakan skripsi ini.

8. Kepada teman-teman saya khususnya dewi, sakiya, elsya, widya, dan witri yang telah bersama dari awal hingga saat ini.
9. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menjadi referensi dan berguna untuk semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 10 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Asumsi	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13

2.1	Teori Perilaku Konsumen	13
2.1.1	Definisi Perilaku Konsumen	13
2.1.2	Klasifikasi Teori Perilaku Konsumen	14
2.1.3	Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15
2.2	Kepuasan Konsumen.....	16
2.2.1	Teori Kepuasan Konsumen	16
2.2.2	Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.3	Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.3	Kualitas Layanan Jasa	19
2.4	Sistem Informasi Manajemen	20
2.4.1	Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	20
2.4.2	Jenis-Jenis Sistem Informasi	22
2.4.3	Perangkat Lunak Dalam Manajemen Hubungan Pelanggan.....	24
2.5	Aplikasi QPON Indonesia.....	26
2.6	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	27
2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
2.7.1	Konsep Dasar <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
2.7.2	Tahapan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	32
2.8	Kuesioner	37
2.9	Populasi dan Sampel	38

2.9.1	Definisi populasi dan sampel	38
2.9.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
2.7.3	Penentuan Ukuran Sampel	44
2.10	Uji Kecukupan Data	46
2.11	Uji Validitas	47
2.12	Uji Reliabilitas	50
2.13	Penelitian Terdahulu	52
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	55
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	55
3.2.1	Variabel Bebas	55
3.2.2	Variabel Terikat	58
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4	Teknik Analisis Data.....	59
3.5	Langkah – Langkah Penyelesaian Masalah	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		68
4.1	Pengumpulan Data	68
4.1.1	Penyusunan kuesioner.....	68
4.1.2	Penentuan Sampel	69
4.1.3	Penyebaran Kuesioner.....	70

4.1.4	Uji Kecukupan Data	70
4.1.5	Uji Validitas	71
4.1.6	Uji Reliabilitas	74
4.2	Tahap Rekapitulasi Data Kuesioner	74
4.3	Pengolahan Data Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> ..	81
4.5.1	Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian.....	81
4.5.2	Hasil Analisis Diagram Kartesius	87
4.4	Rekomendasi Perbaikan	96
4.5	Hasil dan Pembahasan.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permasalahan Layanan Aplikasi QPON Indonesia.....	5
Tabel 2.1 Skala Likert Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	33
Tabel 3.1 Identifikasi Variabel Bebas	56
Tabel 4. 1 Uji Validitas	71
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.3 Rekapitulasi Kuesioner Profil Responden	75
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Jawaban Kuesioner	77
Tabel 4.5 Total Skor Kuesioner Tingkat Kinerja.....	82
Tabel 4.6 Total Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan	83
Tabel 4.7 Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan.....	85
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	88
Tabel 4.9 Atribut Pada Kuadran I	92
Tabel 4.10 Atribut Pada Kuadran II.....	93
Tabel 4.11 Atribut Pada Kuadran III.....	94
Tabel 4.12 Atribut Pada Kuadran IV	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beranda aplikasi QPON Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Distribusi rating aplikasi QPON Indonesia di Google Play Store	3
Gambar 1.3 Distribusi rating aplikasi QPON Indonesia di App Store	3
Gambar 1.4 Ulasan negatif pada aplikasi QPON Indonesia	4
Gambar 1.5 Kerangka Konseptual Penelitian	8
Gambar 2.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA) Cartesius Diagram</i>	31
Gambar 2.2 Teknik Sampling	39
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	61
Gambar 4.1 Grafik distribusi jenis kelamin	76
Gambar 4.2 Grafik distribusi atribut PU1 tingkat kinerja.....	79
Gambar 4.3 Grafik distribusi atribut PU1 tingkat kepentingan	80
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Dokumentasi Penggunaan Aplikasi QPON Indonesia
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Tampilan *Google Form* Kuesioner *Online*
- Lampiran 4. Penentuan Sampel Penelitian
- Lampiran 5. Tabel Koefisien Korelasi Product Moment (r)
- Lampiran 6. *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja
- Lampiran 7. *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8. Grafik Distribusi Data Profil Responden
- Lampiran 9. Grafik Distribusi Data Jawaban Responden
- Lampiran 10. Penentuan Total Skor Tingkat Kinerja dan Kepentingan
- Lampiran 11. Penentuan Tingkat Kesesuaian
- Lampiran 12. Penentuan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan
- Lampiran 13. Data Profil Responden
- Lampiran 14. Data Rekapitulasi Jawaban Responden

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan layanan digital mendorong perusahaan untuk mengubah strategi promosi ke *platform* digital. Aplikasi QPON Indonesia hadir sebagai media promosi dengan menawarkan *voucher* diskon belanja secara *online*. Namun, munculnya ulasan negatif mengindikasikan adanya permasalahan terkait kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi QPON Indonesia menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta memberikan usulan perbaikan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis TAM untuk mengukur penerimaan teknologi dan IPA untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Diperoleh hasil penelitian yaitu bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi QPON Indonesia mencapai 88,2%. Berdasarkan pemetaan diagram kartesius, terdapat 4 atribut pada kuadran I (prioritas utama) yaitu PU4, PEOU1, PEOU2, dan ATU2 yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Oleh karena itu, pemberian rekomendasi perbaikan difokuskan pada pengembangan rekomendasi berbasis AI, penerapan User-Centered Design (UCD), peningkatan sistem autentikasi, serta optimalisasi sistem gamifikasi.

Kata Kunci : IPA, Kepuasan, QPON Indonesia, TAM

ABSTRACT

The rapid development of information technology and digital services has encouraged companies to shift their promotional strategies to digital platforms. The QPON Indonesia application serves as a promotional medium by offering online shopping discount vouchers. However, the emergence of negative reviews indicates issues related to user satisfaction with the application. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the QPON Indonesia application using the Technology Acceptance Model (TAM) and Importance Performance Analysis (IPA), as well as to provide service improvement recommendations. The research method applies TAM to measure technology acceptance and IPA to map the importance and performance of service attributes. The results show that user satisfaction with the QPON Indonesia application reaches 88.2%. Based on the Cartesian diagram mapping, four attributes in Quadrant I (main priority), namely PU4, PEOU1, PEOU2, and ATU2, have high importance but low performance. Therefore, improvement recommendations are focused on developing AI-based recommendations, implementing User-Centered Design (UCD), enhancing the authentication system, and optimizing the gamification system.

Keywords: *IPA, QPON Indonesia, Satisfaction, TAM*