



SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS APLIKASI QPON MENGUNAKAN E-SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

DINDA NUR HALISA
NPM 21082010032

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

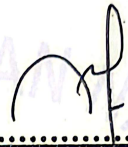
EVALUASI KUALITAS APLIKASI QPON MENGGUNAKAN E-SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Oleh :

DINDA NUR HALISA
NPM. 21082010032

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 22 Juni 2026

Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 201803 1 001


..... (Pembimbing I)

Muhammad Septama Prasetya,
S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930928 202506 1 002


..... (Pembimbing II)

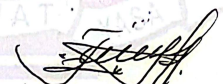
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 202121 2 011


..... (Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 201903 2 020


..... (Anggota Penguji I)

Imroatul Ajizah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 1995115 202506 2 003


..... (Anggota Penguji II)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer




Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 19681126 1199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KUALITAS APLIKASI QPON MENGGUNAKAN E-SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Oleh:

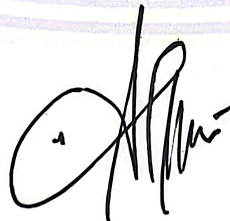
DINDA NUR HALISA

NPM. 21082010032

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui

Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas ilmu Komputer



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 202121 2 011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Dinda Nur Halisa
NPM : 21082010032
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

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, 20 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Dinda Nur Halisa

NPM. 21082010032

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Dinda Nur Halisa / 21082010032
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Aplikasi Qpon Menggunakan E-Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom.

Transformasi digital dan pergeseran perilaku konsumsi ke arah gaya hidup hemat (*frugal living*) mendorong tingginya adopsi aplikasi *service aggregator* berkonsep *Online-to-Offline* (O2O) seperti aplikasi Qpon. Meskipun memiliki tingkat unduhan yang tinggi, penilaian kepuasan pengguna yang stagnan mengindikasikan adanya permasalahan teknis dan keluhan operasional dalam pemenuhan ekspektasi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Qpon menggunakan model *Electronic Service Quality* (E-Servqual) dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan kuantitatif deskriptif diterapkan dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner elektronik dari 425 responden valid yang didominasi oleh kelompok Generasi Z dan Milenial. Evaluasi dilakukan terhadap tujuh dimensi utama dari model E-Servqual, yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* yang diukur berdasarkan perspektif kinerja aktual (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*). Hasil evaluasi kualitas layanan aplikasi Qpon menggunakan model E-ServQual dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (-1,26), *Compensation* (-1,24), dan *System Availability* (-1,20) memiliki kinerja yang rendah karena belum memenuhi tingkat kepentingan pengguna. Sebaliknya, variabel *Privacy* (+0,10) dan *Contact* (+0,52) memiliki kinerja yang tinggi karena telah memenuhi tingkat kepentingan pengguna. Hasil pemetaan menggunakan IPA menunjukkan terdapat 13 indikator yang berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*) sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan kualitas layanan dari 13 indikator pada variabel *Responsiveness*, *Compensation*, dan *System Availability* agar kinerja layanan tinggi sehingga dapat memenuhi tingkat kepentingan pengguna.

Kata kunci : Model *E-Servqual*, Metode IPA, *Gap Analysis*, *Service Aggregator*, Kualitas Layanan Digital, *Online-to-Offline*.

ABSTRACT

Student Name / NPM : Dinda Nur Halisa / 21082010032
Thesis Title : *Evaluation of Qpon Application Quality Using E-Servqual and Importance Performance Analysis (IPA)*
Advisor : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom.

Digital transformation and the shift in consumer behavior toward a frugal lifestyle have driven the high adoption of Online-to-Offline (O2O) service aggregator applications, such as the Qpon application. Despite having a high download rate, stagnant user satisfaction ratings indicate the presence of technical issues and operational complaints in meeting service expectations. This study aims to evaluate the service quality of the Qpon application using the Electronic Service Quality (E-Servqual) model and the Importance-Performance Analysis (IPA) method. A descriptive quantitative approach was applied by collecting primary data through an electronic questionnaire from 425 valid respondents, predominantly consisting of Generation Z and Millennials. The evaluation was conducted on the seven main dimensions of the E-Servqual model, namely Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact, which were measured based on the perspectives of actual performance and expected importance. The evaluation of the Qpon application's service quality using the E-Servqual model and the Importance-Performance Analysis (IPA) method reveals that the Responsiveness (-1.26), Compensation (-1.24), and System Availability (-1.20) variables have performance levels that do not yet meet user expectations. Meanwhile, the Privacy (+0.10) and Contact (+0.52) variables have performance levels that meet or exceed user expectations. The IPA mapping results indicate that 13 indicators are located in Quadrant I (Concentrate Here), making them the top priority for improvement. Therefore, improvement recommendations are focused on enhancing the service quality of the 13 indicators within the Responsiveness, Compensation, and System Availability variables to ensure that service performance meets user expectations

Keywords: *E-Servqual Model, IPA Method, Gap Analysis, Service Aggregator, Digital Service Quality, Online-to-Offline.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Aplikasi Qpon Menggunakan E-Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”**. Skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S1) pada Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Informatika, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun, berkat bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan sehingga penulis berhasil melewati semua rintangan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
2. Bapak Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan berharga sejak awal penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, bimbingan, serta arahan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh dosen Sistem Informasi atas ilmu, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
6. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan motivasi, perhatian, dukungan, serta menemani penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama ini.

7. Teman-teman kuliah yang telah menemani penulis sejak awal perkuliahan, berbagi suka dan duka, serta memberikan dukungan dan kebersamaan.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi yang telah berbagi ilmu, pengalaman, masukan, serta saling mendukung dan menyemangati.

Pada akhirnya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis juga menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik dari penyusunan hingga tata bahasa penyampaian dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima saran dan kritik dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki diri. Penulis berharap semoga skripsi yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat dan juga inspirasi bagi pembaca.

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Relevansi SI.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Aplikasi Seluler (<i>Mobile Application</i>).....	18
2.2.2 Aplikasi QPON	19
2.2.3 Kepuasan Pengguna.....	22
2.2.4 E-Servqual	23
2.2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Alur Penelitian.....	29
3.2 Identifikasi Masalah	30
3.3 Studi Literatur.....	31
3.4 Penentuan Model Konseptual.....	32
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.5.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36

3.5.2	Teknik Sampling	37
3.5.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	37
3.6	Penyusunan Instrumen dan Kuisisioner	38
3.6.1	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6.2	Penyusunan Instrumen	39
3.6.3	Skala Pengukuran.....	42
3.6.4	Penyusunan Kuesioner	43
3.7	Uji Validitas & Reliabilitas.....	44
3.7.1	Uji Validitas	44
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.7.3	<i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	59
3.8	Penyebaran Kuisisioner (Teknik Pengumpulan Data).....	60
3.9	Pengolahan Data	60
3.9.1	Pembersihan Data (<i>Data Cleaning</i>)	61
3.9.2	Analisis Deskriptif.....	62
3.9.3	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	64
3.9.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	65
3.10	Penarikan Kesimpulan.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Gambaran Umum Responden	69
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Generasi)	71
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	73
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	75
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif	76
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency - Importance</i>	77
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Fulfillment - Importance</i>	79
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Availability - Importance</i>	81
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Privacy - Importance</i>	83
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Responsiveness - Importance</i>	85
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Compensation - Importance</i>	87
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Contact - Importance</i>	89

4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency - Performance</i>	91
4.2.9	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Fulfillment - Performance</i>	93
4.2.10	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Availability - Performance</i>	95
4.2.11	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Privacy - Performance</i>	97
4.2.12	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Responsiveness - Performance</i>	99
4.2.13	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Compensation</i> pada <i>Performance</i>	101
4.2.14	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Contact - Performance</i>	103
4.3	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	105
4.3.1	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	105
4.3.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	111
4.3.3	Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		121
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran	121
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		133

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1. Tabel Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2. Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3. 3. Skala Likert	43
Tabel 3. 4. Tabel Uji Validitas	46
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel <i>Efficiency - Importance</i>	46
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel <i>Fulfillment – Importance</i>	47
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel <i>System Availability – Importance</i>	47
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel <i>Privacy – Importance</i>	48
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness – Importance</i>	48
Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel <i>Compensation – Importance</i>	48
Tabel 3. 11 Uji Validitas Variabel <i>Contact – Importance</i>	49
Tabel 3. 12 Uji Validitas Variabel <i>Efficiency – Performance</i>	49
Tabel 3. 13 Uji Validitas Variabel <i>Fulfillment – Performance</i>	50
Tabel 3. 14 Uji Validitas Variabel <i>System Availability – Performance</i>	50
Tabel 3. 15 Uji Validitas Variabel <i>Privacy – Performance</i>	51
Tabel 3. 16 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness – Performance</i>	51
Tabel 3. 17 Uji Validitas Variabel <i>Compensation – Performance</i>	52
Tabel 3. 18 Uji Validitas Variabel <i>Contact – Performance</i>	52
Tabel 3. 19. Tabel Uji Reliabilitas	54
Tabel 3. 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Efficiency - Importance</i>	55
Tabel 3. 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Fulfillment - Importance</i>	55
Tabel 3. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>System Availability - Importance</i>	55
Tabel 3. 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Privacy - Importance</i>	55
Tabel 3. 24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness - Importance</i>	56
Tabel 3. 25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Compensation - Importance</i>	56
Tabel 3. 26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Contact - Importance</i>	56
Tabel 3. 27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Efficiency - Performance</i>	57
Tabel 3. 28 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Fulfillment - Performance</i>	57
Tabel 3. 29 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>System Availability - Performance</i> ...	57

Tabel 3. 30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Privacy - Performance</i>	58
Tabel 3. 31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness - Performance</i>	58
Tabel 3. 32 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Compensation - Performance</i>	58
Tabel 3. 33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Contact - Performance</i>	58
Tabel 3. 34 Kriteria Pembersihan Data (<i>Data Cleaning</i>) Kuesioner.....	61
Tabel 3. 35. Kriteria Interpretasi Skor Rata-Rata.....	63
Tabel 3. 36. Kriteria Evaluasi Gap Analysis	64
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency – Importance</i>	77
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Efficiency – Importance</i>	78
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Fulfillment – Importance</i>	79
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Fulfillment – Importance</i>	80
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Availability – Importance</i>	81
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel <i>System Availability – Importance</i>	82
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Privacy – Importance</i>	83
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Privacy – Importance</i>	84
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Responsiveness – Importance</i>	85
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Responsiveness – Importance</i>	86
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Compensation – Importance</i>	87
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel <i>Compensation – Importance</i>	88
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Contact – Importance</i>	89
Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif Variabel <i>Contact – Importance</i>	90
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency – Performance</i>	91
Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Variabel <i>Efficiency – Performance</i>	92
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Fulfillment – Performance</i> ..	93
Tabel 4. 18 Statistik Deskriptif Variabel <i>Fulfillment – Performance</i>	94
Tabel 4. 19 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Availability – Performance</i>	95
Tabel 4. 20 Statistik Deskriptif Variabel <i>System Availability – Performance</i>	96
Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Privacy – Performance</i>	97
Tabel 4. 22 Statistik Deskriptif Variabel <i>Privacy – Performance</i>	98

Tabel 4. 23 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Responsiveness – Performance</i>	99
Tabel 4. 24 Statistik Deskriptif Variabel <i>Responsiveness – Performance</i>	100
Tabel 4. 25 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Compensation – Performance</i>	101
Tabel 4. 26 Statistik Deskriptif Variabel <i>Compensation – Performance</i>	102
Tabel 4. 27 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Contact – Performance</i>	103
Tabel 4. 28 Statistik Deskriptif Variabel <i>Contact – Performance</i>	104
Tabel 4. 29 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Indikator	106
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	111
Tabel 4. 31 Ringkasan Distribusi Indikator pada Matriks IPA	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Aplikasi Qpon pada Google Play Store.....	2
Gambar 1. 2. Ulasan Aplikasi Qpon	3
Gambar 1. 3. Pendekatan Kontemporer Sistem Informasi [13]	7
Gambar 2. 1. Tampilan Antarmuka Pencarian dan Eksplorasi Layanan,	20
Gambar 2. 2. Tampilan Manajemen Pesanan dan Akun Pengguna	21
Gambar 2. 3. Diagram Kartesius IPA [55].....	25
Gambar 3. 1. Alur Penelitian.....	29
Gambar 3. 2. Model Konseptual Penelitian [57].....	33
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin	70
Gambar 4. 2 Persentase Usia Responden	72
Gambar 4. 3 Persentase Domisili Responden	74
Gambar 4. 4 Persentase Frekuensi Penggunaan.....	75
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	114