

**UJI STATISTIK TERHADAP APLIKASI MOBISS DARI
ASPEK KEPUASAN PENGGUNATERHADAP SALAH SATU
APLIKASI TERKAIT PT XYZ**

TUGAS AKHIR



MUHAMMAD REZA PRADANA

1112002003

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2018

**UJI STATISTIK TERHADAP APLIKASI MOBISS DARI
ASPEK KEPUASAN PENGGUNATERHADAP SALAH SATU
APLIKASI TERKAIT PT XYZ**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



MUHAMMAD REZA PRADANA

1112002003

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2018

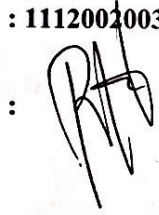
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah benar hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk,
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muhammad Reza Pradana

NIM : 1112001003

Tanda Tangan :



Tanggal : 31 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Diajukan Oleh :
Nama : Muhammad Reza Pradana
NIM : 1112002003
Fakultas/Program Studi : Teknik dan Ilmu Komputer/ Sistem Informasi
Judul Skripsi : UJI STATISTIK TERHADAP APLIKASI MOBISS
DARI ASPEK KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP SALAH SATU APLIKASI TERKAIT
PT XYZ

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Refyul Rey Fatri, S Si, M.Sc (.....)
Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M. Kom (.....)
Penguji 2 : Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Agustus 2018

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan, membimbing, dan membantu saya menyelesaikan skripsi ini;
- 2) Boy Iskandar Pasaribu, S.Kom., G.D.B.S., M.I.S., M.I.T dan (Alm)Gun Gun Gumilar, S.Kom., MMSI selaku dosen pembahas yang telah memberikan banyak gagasan serta kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini;
- 3) Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi yang telah membimbing penulis dalam kegiatan perkuliahan;
- 4) Seluruh staf, dosen dan karyawan Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah membantu dan memberikan ilmu serta pengalaman selama masa perkuliahan;
- 5) Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa serta dukungan moral dan materiil yang tak ternilai hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;
- 6) Teman dekat dan sahabat penulis yang selalu mendengarkan dan membantu penulis baik, serta selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini.

- 7) Teman-teman SI Bakrie 2011 yang telah memberikan dukungan dan mengalami perjuangan yang sama dalam menyelesaikan penelitian.

- 8) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Allah S.W.T berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk memperkaya penelitian atau karya ilmiah dan dapat menjadi referensi yang baik bagi penelitian selanjutnya, khususnya bidang geografi dengan konsentrasi bidang pembangunan wilayah.

Penulis

2018

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Reza Pradana
NIM : 1112002003
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

UJI STATISTIK TERHADAP APLIKASI MOBISS DARI ASPEK KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SALAH SATU APLIKASI TERKAIT PT XYZ

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta Untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : DKI JAKARTA

Pada Tanggal : 31 AGUSTUS 2018

Yang Menyatakan

(M..REZA..PRADANA...)

**UJI STATISTIK TERHADAP APLIKASI MOBISS DARI ASPEK
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SALAH SATU APLIKASI TERKAIT
PT XYZ**

MUHAMMAD REZA PRADANA

ABSTRAK

Mobiss adalah aplikasi yang digunakan para nasabah PT. XYZ untuk mengetahui informasi mengenai asuransi, profile dan prospectus. Tujuan pada penelitian ini mengetahui gambaran tingkat kepuasan dan harapan pengguna pada layanan aplikasi mobiss lalu membandingkannya apakah terdapat perbedaan yang signifikan dengan menganalisis faktor-faktor yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas. Dilatarbelakangi aplikasi ini masih mengalami kendala perihal *bugs*, layanan fitur keamanan, dan tampilan yang masih terlalu sulit buat pengguna. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 77 orang responden yang kemudian akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna adalah 60% dengan tingkat harapan terhadap pelayanan mobiss 80% atau terjadi *gap* sebesar 20%. Perbaikan untuk mengurangi *gap* tersebut adalah dengan memperbaiki penilaian pada item nomor 4,6 dan 17

Kata Kunci: harapan akan kualitas layanan, kualitas layanan, dan mobiss.

**UJI STATISTIK TERHADAP APLIKASI MOBISS DARI ASPEK
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SALAH SATU APLIKASI TERKAIT
PT XYZ**

MUHAMMAD REZA PRADANA

ABSTRACT

Mobiss is an mobile application for the customer of PT. XYZ which is has the information,profile and prospectus. This research has to know the description between satisfaction on quality service and desire on quality service of user in mobile application named mobiss, comparing between satisfaction and desire score, and analyzing certain factors that must develop. The backgrounds of this research are related to bugs withn mobiss application, security system, and the interface of mobiss application is a little too complicated. The data conducted by distributing questionnaire to 77 of respondents and then analyze by descriptive method with quantitative approach. This result out that the score of user satisfaction is 60%, while the desire of user on mobiss application is 60% or there is gap at 20%. The development is must on mobiss application at number 4, 6, and 17 of questionnaire items.

Keywords: desire on service quality of mobiss application, mobiss, and satisfaction on service quality of mobiss application.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengertian Sistem	11
2.2 Pengertian Informasi	11
2.3 Definisi Sistem Informasi.....	12
2.4 Implementasi Sistem Informasi.....	12
2.5 Kepuasan Pengguna dan Harapan Pengguna	13
2.6 <i>Usability Evaluation Metrics Framework</i> (Model Pengukuran Kepuasan Pengguna).....	13
2.7 Penelitian Sebelumnya	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Alur Kegiatan Penelitian	21
3.2 Obyek Penelitian	22
3.2.1 Profil Perusahaan	22
3.2.2 Y Network.....	23

3.2.3	Mobiss.....	23
3.3	Alokasi Waktu Penelitian.....	27
3.4	Jenis Data	28
3.5	Sumber Data	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	29
3.7	Populasi	30
3.8	Sampel	30
3.9	Teknik Analisis Data	31
3.9.1	Uji Validitas	31
3.9.2	Uji Reliabilitas	31
3.9.3	Analisis Deskriptif	32
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Analisa Statistik Deskriptif.....	39
4.1.2	Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	44
4.2	Pembahasan	49
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Pertanyaan yang akan Digunakan Sebagai Kuesioner Penelitian Berdasarkan PACMAD Usability Model.....	17
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 3.3 Alokasi Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3.4 Skala Likert.....	29
Tabel 3.5 Kategori untuk Persentase Skor Interval.....	32
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi.....	35
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.10 Deskripsi Responden Berdasarkan <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dan Umur ...	37
Tabel 4.11 Deskripsi Responden Berdasarkan <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dan Profesi .	38
Tabel 4.12 Deskripsi Responden Berdasarkan <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dan Pendidikan.....	39
Tabel 4.13 Tanggapan Terhadap Kualitas Pelayanan Mobiss.....	39
Tabel 4.14 Tanggapan Terhadap Harapan Kualitas Pelayanan Mobiss.....	41
Tabel 4.15 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Mobiss.....	44
Tabel 4.16 Uji Validitas Harapan Pelayanan Mobiss.....	45
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Tanggapan Terhadap Kualitas dan Harapan Pelayanan.....	47
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas pada Item Pernyataan Terbaik atau Terendah pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas pada Item Pernyataan Terbaik atau Terendah pada Variabel Harapan Pelayanan.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur Mobiss	4
Gambar 1.2 Perbaikan Aplikasi Mobiss	5
Gambar 2.3 <i>Nielsen's Usability Model</i>	14
Gambar 2.4 <i>ISO 98 Usability Model</i>	15
Gambar 2.5 <i>PACMAD's Usability Model</i>	16
Gambar 3.6 Alur Kegiatan Penelitian	21
Gambar 3.7 Logo <i>3i Network</i>	23
Gambar 3.8 Fitur <i>Login</i>	24
Gambar 3.9 Fitur Aplikasi Mobiss.....	25
Gambar 3.10 Cara Pembelian e-Starter Kit.....	25
Gambar 3.11 Pendaftaran Nasabah	26
Gambar 3.12 <i>Icon Jaringan</i> atau <i>Downline</i>	27

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	55
LAMPIRAN 2 Output SPSS.....	59