

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA KUALITAS PRODUK  
APLIKASI ALPUKAT BETAWI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi**



**Disusun Oleh:**

**Alief Fathur Nasuha**

**1171003205**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**


**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Alief Fathur Nasuha

NIM : 1171003205

Tanda Tangan : 

Tanggal : 31 Agustus 2021

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alief Fathur Nasuha

NIM : 1171003205

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi: “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Produk Aplikasi ALPUKAT Betawi”.

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.**

### Dewan Penguji

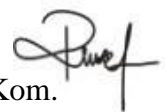
Pembimbing : Dion Wardyono, S.E., M.S.M.



Penguji 1 : Dessy Kania, B.A., M.A., Dr.



Penguji 2 : N. Rangga Wisesa, A.Md.Kom., S.I.Kom., M.I.Kom.



Ditetapkan di: Jakarta Pusat

Tanggal: 31 Agustus 2021

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan nikmat yang dikaruniai-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Produk Aplikasi ALPUKAT Betawi”. Penyusunan Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan tingkat strata satu, sehingga dapat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis membutuhkan waktu sekitar empat bulan yang penulis manfaatkan untuk melakukan pengumpulan data yang penulis butuhkan. Melakukan studi pustaka yang diangkat sesuai dengan topik yang telah penulis tentukan, melengkapi formulir yang dibutuhkan, serta mengikuti bimbingan konsultasi dengan dosen pembimbing Tugas Akhir. Penulis juga menyadari bahwa karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis, masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu penulis memberikan ruang kepada semua pihak untuk memberikan berbagai bentuk pendapat, saran dan kritik yang membangun.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak karena Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar berkat adanya dukungan dari orang-orang yang ikut membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan penuh rasa ketulusan hati dan Terima Kasih penulis ucapkan kepada:

### **Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa**

Puji dan syukur penulis senantiasa penulis ucapkan pada Allah SWT yang telah berkerjasama dengan baik bersama penulis untuk tetap diberikan kesehatan berkat kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Berkat umur, cinta kasih-Nya dan kekuatan dari Allah SWT Penulis dapat menyelesaikan semuanya dengan tepat waktu.

### **Orang Tua dan Keluarga**

Terima kasih Ibuku sebagai wakil Tuhan penulis, Ayah, Uwa Ati, Kakak Icha dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan tugas Akhir ini. Terima kasih selalu mendoakan penulis setiap saat agar penulis dipermudah dalam menulis penelitian ini.

### **Dion Wardyono, S.E., M.S.M.**

Terima kasih kepada Mas Dion selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis yang tidak lelah untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima Kasih karena telah meluangkan waktu serta solusi ketika penulis menemukan rintangan dan hambatan dalam penulisan tugas akhir ini. Terima kasih banyak Mas Dion.

### **Dra. Suharyanti, M.S.M**

Terima kasih kepada Ibu Suharyanti selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie dan selaku pembimbing akademik penulis selama menempuh pendidikan S-1 di universitas Bakrie. Terima kasih atas bimbingannya selama masa perkuliahan yang senantiasa memberi bimbingan, dukungan, dan perhatian kepada perkembangan akademik penulis.

### **Dosen Ilmu Komunikasi**

Terima kasih kepada seluruh dosen ilmu komunikasi Universitas Bakrie atas ilmu pelajaran dan *experience* akademik maupun non-akademik yang sangat bermanfaat bagi penulis.

### **Karyawan dan Staff Universitas Bakrie**

Terima kasih banyak kepada karyawan dan staff yang tidak bisa saya sebut satu persatu atas jasa baik-Nya karena telah membantu saya untuk administrasi perkuliahan, keuangan dan lain sebagainya

### **Teman Baik**

Terima kepada EK, LC, PS, DW, TS, AN, GB, DM, NK, PJ, AR, BF, G, ND, MC, SR, AA, AL, AP dan HY. Terima kasih atas dukungan dan motivasi nya. Terima kasih sudah menjadi orang baik, terima kasih telah memberikan pengalaman dan cerita yang sangat banyak dalam hidup, terima kasih karena telah memotivasi dan menghibur penulis dalam kondisi apapun. Terima kasih ya orang baik.

### **Komunal 2017**

Terima kasih kepada teman-teman satu angkatan terutama peminatan marketing communication. Terima kasih sudah mewarnai perkuliahan dan juga dapat menjadi teman dari awal hingga sekarang. Terima kasih sudah membantu dan sudah menemani proses-proses yang dirasakan dari awal hingga saat ini. Terima kasih banyak ya Komunal 2017.

Demikian ungkapan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Jakarta Pusat, Agustus 2021



Alief Fathur Nasuha

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

**Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:**

Nama : Alief Fathur Nasuha  
NIM : 1171003205  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

“Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Produk Aplikasi ALPUKAT Betawi”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta Pusat

Pada tanggal:

Yang menyatakan,



(Alief Fathur Nasuha)

## **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA KUALITAS PRODUK APLIKASI ALPUKAT BETAWI**

Alief Fathur Nasuha

---

### **ABSTRAK**

Aplikasi ALPUKAT Betawi saat ini telah dapat digunakan oleh publik untuk membantu mempermudah mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi ALPUKAT Betawi berdasarkan kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini dikaji menggunakan teori dan konsep kualitas produk oleh Garvin dalam Fandy Tjiptono (2012:170-172). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus intrinsik dan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan hadirnya inovasi sistem pelayanan *online* pada aplikasi ALPUKAT Betawi sudah cukup baik namun kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut masih belum baik karena kualitas kinerja pada aplikasi tersebut belum dapat membantu mempermudah pengguna dalam mengurus dokumen administrasi secara *online*, hal itu dilihat dari dimensi kualitas produk pada teori Garvin dalam Fandy Tjiptono (2012:170-172) yaitu pada dimensi kinerja produk (*performance*), keterandalan (*reliability*), daya tahan (*durability*), kemampuan melayani (*serviceability*) dan persepsi terhadap kualitas (*perceived quality*).

Katakunci: Aplikasi ALPUKAT Betawi, Kualitas Produk, Kepuasan Pengguna



***ANALYSIS USER SATISFACTION ON PRODUCT QUALITY OF ALPUKAT  
BETAWI APPLICATIONS***

Alief Fathur Nasuha

---

**ABSTRACT**

*ALPUKAT Betawi application can used for public to help make it easier to manage administration documents and civil registration online. This study aims to determine the quality of the Betawi ALPUKAT application based on the satisfaction of users who use the application. This study was studied using the theory and concept of product quality by Garvin in Fandy Tjiptono (2012:170-172). Method research used is an intrinsic case study method and a qualitative approach. The results of this study indicate that with the presence of online system service innovations in the ALPUKAT Betawi application, it is quite good but the satisfaction of users who use the application is still not good because the quality of performance in the application has not been able to help facilitate users in managing documents online, it can be seen from dimensions of product quality in Garvin's theory in Fandy Tjiptono (2012:170-172), namely the dimensions of product performance (performance), reliability (reliability), durability (durability), serviceability (serviceability) and perceptions of quality (perceived quality).*

*Keywords: ALPUKAT Betawi Application, Product Quality, User Satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep Yang Relevan .....	13
2.1.1 Komunikasi Pemasaran .....	13
2.1.2 Customer Satisfaction.....	13
2.1.3 Kualitas Produk .....	14
2.1.4 E-Government .....	16
2.1.5 Instagram .....	18
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN .....	31
3.1 Desain dan Pendekatan .....	31
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	32
3.3 Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Sumber Data .....	32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4 Analisis Data.....	35
3.5 Triangulasi Data.....	36

3.6	Operasionalisasi Konsep/Isu.....	37
BAB IV .....		38
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	39
4.1.2	Profile Informan .....	41
4.1.3	ALPUKAT Betawi .....	45
4.2	Penyajian Data.....	47
4.2.1	Kepuasan Pengguna Aplikasi ALPUKAT Betawi Terhadap Kualitas Produk Aplikasi ALPUKAT Betawi .....	48
4.3	Pembahasan dan Hasil .....	61
4.3.1	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi ALPUKAT Betawi Pada Kualitas Aplikasi ALPUKAT Betawi 61	
BAB V .....		92
KESIMPULAN .....		92
5.1	Simpulan.....	92
5.2	Kendala dan Keterbatasan .....	95
5.3	Saran dan Implikasi .....	95
5.3.1	Saran Teoritis.....	95
5.3.2	Saran Praktis .....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN .....		99
TRANSKIP WAWANCARA – KEY INFORMAN 1 .....		99
LAMPIRAN .....		104
TRANSKIP WAWANCARA – KEY INFORMAN 2.....		104
LAMPIRAN .....		109
TRANSKIP WAWANCARA – KEY INFORMAN 3.....		109
LAMPIRAN .....		114
TRANSKIP WAWANCARA – KEY INFORMAN 4.....		114
LAMPIRAN .....		120
TRANSKIP WAWANCARA – TRIANGULATOR .....		120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Instagram Di Indonesia Per-Juni 2021 .....	7
Gambar 1.2 Media Sosial Resmi ALPUKAT Betawi .....	8
Gambar 1.3 Tampilan Koten <i>Instagram</i> ALPUKAT Betawi.....	8
Gambar 1.4 Tampilan Konten <i>Instagram</i> ALPUKAT Betawi.....	10
Gambar 1.5 Tampilan Konten <i>Instagram</i> ALPUKAT Betawi.....	10
Gambar 4.1 Logo Dukcapil Provinsi DKI Jakarta .....	39
Gambar 4.2 Aditya Pramana, 28 tahun .....	42
Gambar 4.3 Niken Faradilla 24 tahun .....	43
Gambar 4.4 Nova, 35 Tahun .....	43
Gambar 4.5 Dwi Maya, 24 tahun .....	44
Gambar 4.6 Adrian Arditiar .....	44
Gambar 4.7 Logo ALPUKAT Betawi.....	45
Gambar 4.8 Tampilan Aplikasi ALPUKAT Betawi .....	46
Gambar 4.9 Jenis Konten <i>Instagram</i> Aplikasi ALPUKAT Betawi.....	68
Gambar 4.10 Jenis Konten <i>Instagram</i> Aplikasi ALPUKAT Betawi .....	74
Gambar 4.11 Jenis Konten <i>Instagram</i> Aplikasi ALPUKAT Betawi.....	74
Gambar 4.12 Jenis Konten <i>Instagram</i> Aplikasi ALPUKAT Betawi.....	81
Gambar 4.13 Jenis Konten <i>Instagram</i> Aplikasi ALPUKAT Betawi.....	81
Gambar 4.14 Jenis Konten <i>Instagram</i> Aplikasi ALPUKAT Betawi.....	85
Gambar 4.15 Jenis Konten <i>Instagram</i> Aplikasi ALPUKAT Betawi.....	89

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Rincian Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep .....	37