

**ANALISIS APLIKASI REDDOORZ TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

TUGAS AKHIR



KEZIA GRACE NAULI

1162002018

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

**ANALISIS APLIKASI REDDOORZ TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer



KEZIA GRACE NAULI

1162002018

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

JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Kezia Grace Nauli

NIM : 1162002018

Tanda Tangan :

Tanggal : 7 September 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Kezia Grace Nauli
NIM : 1162002018
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Aplikasi Reddoorz Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual dan IPA
(*Importance Performance Analysis*)

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 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.

()

Pembimbing 2 : Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc.

()

Penguji 1 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom.

()

Penguji 2 : Reyful Rey Fatri, S.Si., M.Sc.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 September 2020

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan kebaikan-Nya yang senantiasa selalu dilimpahkan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS APLIKASI REDDOORZ TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA (*Importance Performance Analysis*)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, saya menyadari banyak hambatan serta rintangan yang saya hadapi namun pada akhirnya dapat dilalui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing 1 (satu) dan Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc, dosen pembimbing 2 (dua) yang selalu menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Pihak Reddoorz Indonesia yang membantu penelitian saya.
3. Mama, Papa, Abang, Adik serta keluarga saya yang selalu mendukung dan menyemangati sampai pada tahap ini.
4. Mario Christy Ramidi Panggabean yang selalu mendukung, menemani, dan membantu saya, Citra Dewi Anugerah yang selalu menyemangati dan mendoakan saya, rekan Fourship, serta rekan Sistem Informasi Universitas Bakrie angkatan 2016.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 7 September 2020



Penulis

HALAM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Kezia Grace Nauli
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Analisis Aplikasi Reddoorz Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*)

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 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

Pada Tanggal : 7 September 2020

Yang menyatakan



(Kezia Grace Nauli)

**ANALISIS APLIKASI REDDOORZ TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA
(*Importance Performance Analysis*)**

Kezia Grace Nauli

ABSTRAK

Saat ini, Indonesia harus mengubah kegiatan bisnisnya menjadi digitalisasi dan otomasi khususnya di bidang perhotelan. Layanan tersebut diberikan secara *online*, seperti akomodasi, transportasi, hiburan, dan lain sebagainya. The Reddoorz telah mengembangkan aplikasi untuk akomodasi dengan harga terjangkau. Ini khusus untuk anggaran perjalanan dan wisatawan untuk memesan hotel. Oleh karena itu, perlu diungkapkan saran-saran untuk penerapannya guna memenuhi harapan pengguna.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode servqual yang menitikberatkan pada 5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data sebanyak 60 responden dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan skor gap yang tinggi dan nilai negatif yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi Reddoorz perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna. Rekomendasi atribut berdasarkan analisis kuadran IPA diuraikan pada bagian pembahasan.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, IPA (*Importance Performance Analysis*), Aplikasi Reddoorz

REDDOORZ APPLICATION ANALYSIS OF USER SATISFACTION USING SERVQUAL AND IPA (Importance Performance Analysis) METHODS

Kezia Grace Nauli

ABSTRACT

Currently, Indonesia has to change the business activities into digitalization and automation especially in hospitality. The services are delivered online, such as accommodation, transportation, entertainment, and so on. The Reddoorz has developed the application for accommodation at affordable prices. It is specifically for the travel budget and tourists to reserve the booking hotels. Therefore, the suggestions for its application is needed to reveal to serve the user expectation.

This research was conducted using the servqual method which focuses on 5 dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and Importance Performance Analysis (IPA). The data collected for 60 respondents using questionnaires. The results showed a high gap score and a negative value which indicates that the performance of the Reddoorz application needs to improve in accordance with user expectations. The recommendation of attributes based on IPA quadrant analysis is elaborated in the discussion section.

Keywords: User Satisfaction, Service Quality, IPA (Importance Performance Analysis), Reddoorz Application

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMAKASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Bagi Perusahaan.....	5
1.5.2 Bagi Penulis.....	5
1.5.3 Bagi Pembaca.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Teori yang Berhubungan dengan Penelitian.....	7
2.1.1 <i>E-commerce</i>	7
2.1.2 <i>Website</i>	8

2.1.3 Aplikasi.....	9
2.1.4 Kriteria <i>Website</i> atau Aplikasi yang baik.....	9
2.1.5 <i>Servqual</i> Metodologi.....	9
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	13
2.1.7 <i>GAP Analysis</i>	14
2.1.8 Diagram Kartesius IPA	14
2.2 Skala Pengukuran.....	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Kerangka Penelitian	21
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.3 Data Primer	24
3.4 Data Sekunder.....	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	25
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8 Skala Pengukuran dan Variabel.....	26
3.8.1 Variabel dan Indikator.....	27
3.9 Uji Alat Ukur	27
3.9.1 Uji Validitas.....	28
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.10 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Karakteristik Responden.....	33
4.2 Hasil Uji Alat Ukur.....	36
4.2.1 Uji Validitas.....	36

4.2.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.3 Analisis Jawaban Responden.....	38
4.3.1 Analisis Penilaian R Terhadap Variabel <i>Tangibles</i>	38
4.3.2 Analisis Penilaian R Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	39
4.3.3 Analisis Penilaian R Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	41
4.3.4 Analisis Penilaian R Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	42
4.3.5 Analisis Penilaian R Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	43
4.4 Analisis Servqual	45
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	46
4.5.1 Tingkat Kesesuaian IPA	46
4.5.2 Analisis Kuadran.....	47
4.5.3 Diagram Kartesius IPA.....	49
4.6 Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Servqual	11
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius IPA	14
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 3. 2 Rumus Slovin	25
Gambar 3. 3 Rumus Uji Validitas	28
Gambar 3. 4 Rumus Uji Reliabilitas	29
Gambar 3. 5 Rumus Tingkat Kesesuaian	32
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden.....	34
Gambar 4. 3 Diagram Profesi Responden.....	35
Gambar 4. 4 Diagram Banyaknya Penggunaan	36
Gambar 4. 5 Hasil Diagram Kartesius IPA.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi <i>Tangibles</i>	11
Tabel 2. 2 Dimensi <i>Reliability</i>	12
Tabel 2. 3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	12
Tabel 2. 4 Dimensi <i>Assurance</i>	13
Tabel 2. 5 Dimensi <i>Empathy</i>	13
Tabel 2. 6 Tabel Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skala Likert	26
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 4 Penilaian <i>Tangibles</i> Berdasarkan Persepsi.....	38
Tabel 4. 5 Penilaian <i>Tangibles</i> Berdasarkan Harapan	38
Tabel 4. 6 Penilaian <i>Reliability</i> Berdasarkan Persepsi.....	39
Tabel 4. 7 Penilaian <i>Reliability</i> Berdasarkan Harapan.....	39
Tabel 4. 8 Penilaian <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Persepsi.....	41
Tabel 4. 9 Penilaian <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Harapan	41
Tabel 4. 10 Penilaian <i>Assurance</i> Berdasarkan Persepsi.....	42
Tabel 4. 11 Penilaian <i>Assurance</i> Berdasarkan Harapan.....	42
Tabel 4. 12 Penilaian <i>Empathy</i> Berdasarkan Persepsi	43
Tabel 4. 13 Penilaian <i>Empathy</i> Berdasarkan Harapan	43
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Servqual	45
Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian IPA	46
Tabel 4. 16 Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Tiap Atribut.....	47
Tabel 4. 17 Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Keseluruhan Atribut.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	59
Lampiran 2 Uji Validitas Persepsi	66
Lampiran 3 Uji Validitas Harapan	69
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Secara Keseluruhan Persepsi dan Harapan	72
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Setiap Dimensi (Persepsi)	73
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Setiap Dimensi (Harapan)	74
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	75
Lampiran 8 Alokasi Waktu Penelitian	76