

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI TIKET BIOSKOP
ONLINE MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR



RIZKY NILAM SARI

1172002004

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

2022

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI TIKET BIOSKOP
ONLINE MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR

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



RIZKY NILAMSARI

1172002004

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

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 : Rizky Nilamsari

NIM : 1172002004

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rizky Nilamsari', written over a horizontal line.

Tanggal : 14 Februari 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rizky Nilam Sari

NIM : 1172002004

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik & Ilmu Komputer.

Judul Skripsi : Perbandingan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Tiket
Bioskop *Online* Menggunakan Metode *Importance
Performance Analysis* (IPA).

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 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom.



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



Pembahas 1 : Reyful Rey Fatri, S.Si. M.sc.



Pembahas 2 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Februari 2022

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Perbandingan Kualitas Layanan Pemesanan Tiket Bioskop *Online* Menggunakan Metode *Importance Performance* Analisis (IPA)”. Penulisan Tugas Akhir ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak penyusunan Tugas Akhir ini sangatlah sulit untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan, saran, solusi dan juga semangat kepada peneliti, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kepada Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc, M.Sc selaku Dosen pembimbing yang sudah menyediakan waktunya untuk membantu dan memberikan arahan selama menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga dapat terselesaikan.
3. Kepada Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc Selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk mengevaluasi Tugas Akhir ini serta memberikan bimbingan yang dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Kepada Ibu Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen penguji yang sudah memberikan masukan terhadap penyusunan tugas akhir ini samapai selesai.
5. Bapak Alm. Gun Gun Gumilar S.Kom, MMSI, Ibu Hilda Putri, S.ST,M.TI, Bapak Boy Iskandar, S.Kom.GDBS,MIS,MTI, Bapak Habibullah Akbar dan segenap dosen Sistem Informasi Universitas Bakrieyang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.

6. Kepada keluarga saya tercinta Papah, Mamah serta Fallah dan Icha yang selalu memberikan semangat dan dukungannya secara penuh sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. PT. NES dan Cineme 21 yang bersedia menjadi objek penelitian dalam tugas akhir ini.
8. Temen - temen 24/7, Hanna Nur Fauziah, Yanuar Sandi Wijaya yang selalu memberikan dukungan dan semangat, menjadi tempat keluh kesah dan menjadi pendengar yang baik selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman lainnya dari program studi sistem informasi angkatan 2016 dan 2017 yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Temen-temen SMA yang tidak dapat disebutkan satu-satu terima kasih sudah menjadi tempat bertukar pikiran mengenai Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik

Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satupersatu Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberikan keberkahan kepada kita semua. Tugas Akhir ini ditulis dengan keterbatasan wawasan dan pikiran. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Brebes, 23 Januari 2022



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Rizky Nilam Sari
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:

Perbandingan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Tiket Bioskop *Online* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

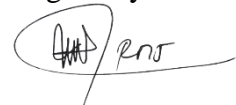
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Brebes

Pada Tanggal: 23 Januari 2022

Yang Menyatakan



(Rizky Nilam Sari)

**Perbandingan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Tiket Bioskop Online
Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).**

Rizky Nilam Sari

ABSTRAK

Saat ini, Pemesanan tiket bioskop online sangat populer karena aktivitas tersebut dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi serta dapat menghemat waktu. Oleh karena itu perusahaan penyedia jasa layanan pemesanan tiket bioskop online harus memperhatikan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta dapat memuaskan pengguna dengan layanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dari aplikasi TIX ID dan M-TIX dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Identifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terdapat 3 indikator yakni *Usability*, *Information Quality* serta *Service Interaction Quality*. Teknik *Random Sampling* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden serta berhasil didapatkan data sebanyak 113 orang. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS Versi 26. Hasil penelitian menunjukkan skor tingkat kesesuaian kurang dari 100% menunjukkan bahwa kinerja pada kedua aplikasi tersebut masih perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna. Rekomendasi pada penelitian berdasarkan pada hasil analisis kuadran IPA.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan pengguna, WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), Aplikasi TIX ID, Aplikasi M-TIX.

Comparison of Service Quality in Online Cinema Ticket Applications Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method.

Rizky Nilam Sari

ABSTRACT

Currently, online cinema ticket booking is very popular because this activity can make it easier for users to make transactions and can save time. Therefore, online cinema ticket booking service providers must pay attention to service quality in order to meet user needs and satisfy users with the services provided. This study aims to determine the service quality of the TIX ID and M-TIX applications using the WebQual 4.0 and IPA (Importance Performance Analysis) methods. Identification of factors that influence user satisfaction there are 3 indicators, namely Usability, Information Quality, Service Interaction Quality. Random sampling technique was carried out by distributing questionnaires to respondents and succeeded in obtaining data as many as 113 people. Descriptive analysis was carried out using Microsoft Excel and IMB SPSS Version 26. The results showed that the compatibility score was less than 100% indicating that the performance of the two applications still needed to be improved according to user expectations. Recommendations for research are based on the results of the IPA quadrant analysis.

Keyword: Service Quality, User Satisfaction, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), TIX ID Application, M-TIX Application.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Website	7
2.1.1 Kualitas webite	7
2.2 Aplikasi.....	8
2.3 Kepuasan Pelanggan	8
2.4 WebQual 4.0	9
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	12
2.6 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODELOGI PENELITIAN	20
3.1 Kerangka Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Sumber Data.....	22

3.4.1 Data Primer	22
3.4.2 Data Sekunder	23
3.4.3 Populasi dan Sample Penelitian	23
3.5 Waktu dan Tempat penelitian	23
3.6 Skala Pengukuran dan Variable	23
3.6.1 Variable	24
3.7 Uji Alat Ukur	24
3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.2 Uji Reliabilitas	25
3.8 Teknik Analisis Data	26
3.9 Objek Penelitian	28
3.9.1 TIX ID	28
3.9.2 Cinema 21 atau M-Tix	29
3.10Alokasi Waktu	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Responden	31
4.2 Karakteristik Responden	31
4.2.1 Jenis Kelamin	32
4.2.2 Usia Responden	32
4.2.3 Daerah Domisili	33
4.2.4 Latar Belakang	33
4.2.5 Berdasarkan Frekuensi Menonton Bioskop	34
4.3 Hasil Uji Alat Ukur	34
4.3.1 Uji Validitas	34
4.3.2 Uji Reliabilitas	36
4.4 Analisis Pertitungan <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	37
4.4.1 Perhitungan <i>Performance</i> pada aplikasi TIX ID dan M-TIX ..	38
4.4.2 Perhitungan <i>Importance</i> pada aplikasi TIX ID dan M-TIX	39
4.5 Analisis Tingkat Kesesuaian	40
4.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Aplikasi TIX ID dan M-TIX	40
4.6 Analisis Kesenjangan GAP	42
4.7 Analisis Data Berdasarkan Domisili dan <i>Gender</i>	44

4.7.1 Analisis Berdasarkan <i>Gender</i>	44
4.7.2 Analisis Berdasarkan Domisili	45
4.8 Faktor yang memperngaruhi kualitas Aplikasi TIX ID dan M-TIX..	46
4.9 Analisis Kuadran Kartesius IPA	48
4.9.1 Analisis Diagram Kartesius IPA pada aplikasi TIX ID	48
4.9.2 Analisis Diagram Kartesius IPA pada aplikasi M-TIX	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Rumus Kesenjangan GAP	14
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius IPA	15
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 3.2 Rumus Validitas	24
Gambar 3.3 Rumus Uji Reliabilitas	25
Gambar 3.4. Logo TIX ID.....	28
Gambar 3.5 Logo Cinema 21 atau M-Tix.....	29
Gambar 4.1 Rumus kesenjangan GAP.....	42
Gambar 4.2 Radar Chart <i>Gender</i>	45
Gambar 4.3 Radar Chart Domisili	46
Gambar 4.4 Radar Chart Aplikasi TIX ID dan M-TIX.....	47
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Aplikasi TIX ID	48
Gambar 4.6 Diagram Kartesius IPA aplikasi M-TIX	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel dan Indikator WebQual 4.0	11
Tabel 2.2 Daftar penelitian terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Likert	24
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.2 Usia Responden.....	32
Tabel 4.3 Daerah Domisili Responden	33
Tabel 4.4 Latar Belakang Responden	33
Tabel 4.5 Frekuensi Menonton Bioskop	34
Tabel 4.6 Uji Validitas Pada Aplikasi TIX ID.....	35
Tabel 4.7 Uji Validitas Pada Aplikasi M-TIX	36
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Aplikasi TIX ID	37
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Aplikasi M-TIX	37
Tabel 4.10 Perhitungan Nilai <i>performance</i>	38
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai <i>Importance</i>	39
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian Aplikasi TIX ID	40
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian Aplikasi M-TIX.....	41
Tabel 4.14 Tingkat Kesenjangan GAP pada aplikasi TIX ID.....	43
Tabel 4.15 Tingkat Kesenjangan GAP pada aplikasi M-TIX	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Form	59
Lampiran 2. Uji Validitas Performance TIX ID	67
Lampiran 3. Uji Validitas Performance M-TIX.....	68
Lampiran 4. Uji Validitas Importance TIX ID.....	69
Lampiran 5. Uji Validitas Importance M-TIX.....	70
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Secara Keseluruhan TIX ID	71
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Secara Keseluruhan M-TIX	72
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Variabel TIX ID Performance.....	73
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Variabel TIX ID Importance	74
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Variabel M-TIX Performance	75
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Variabel M-TIX Importance	76
Lampiran 12. Review Aplikasi TIX ID dan M-TIX	77
Lampiran 13. Alokasi Waktu	79