

**ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI BANDAR
LAMPUNG**

TUGAS AKHIR



NABILA MAULINDA DANI

1182003023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2022

**ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI BANDAR
LAMPUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



NABILA MAULINDA DANI

1182003023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2022

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

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

Nama : Nabila Maulinda Dani

NIM : 1182003023

Tanda Tangan : 

Tanggal : 1 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Nabila Maulinda Dani
NIM : 1182003023
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh User Experience Terhadap
Kepuasan Pelanggan IndiHome di Bandar Lampung

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Rizal Silalahi, Ir., MBA

()

Penguji I : Gunawarman Hartono, Ir, M.Eng

()

Penguji II : Tri Susanto, S.E, M.T

()

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat sehat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing untuk menuju jalan kebaikan. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat menempuh ujian sidang program sarjana Strata (S-1) di Jurusan Teknik Industri Universitas Bakrie dengan judul “Analisis Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome”

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Univeritas Bakrie.
2. Bapak Esa Haruman Wiraatmadja selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Bapak Rizal Silalahi, Ir., M.B.A selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih banyak telah meluangkan waktu dan pikiran, serta nsihat, motivasi, arahan dan bimbingan dari bapak yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengarahan kepada penulis, serta terima kasih atas nasihat, bimbingan dan motivasi yang selalu diberikan.
6. Terkhusus untuk keluargaku tercinta mama, papa, mba, abang, adik dan keponakan kecilku yang selalu menjadi semangat dan motivasi untukku segera dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

7. Sahabatku yang juga menjadi teman seperjuangan sejak perkuliahan dimulai, Indah Berliana Hermawan yang sudah saling membantu, memberikan dukungan, saran dan selalu memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Dita Anggraini yang menjadi teman seperbimbingan yang memberikan semangat dan dukungan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini bareng-bareng sampai selesai.
9. Anggie Nur Syifa, Ranti Aprilliani, dan Thalman Harsha yang selalu menemani apabila saya sedang bosan mengerjakan skripsi dirumh, dan juga senantiasa membantu apabila saya merasa kesulitan.
10. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2018, terkhusus untuk Delia, Isma, Safa, Anisa dan Erlangga yang sudah memberikan cerita dimasa perkuliahan.
11. M. Reyhan Ryandaffa. M yang senantiasa bersedia untuk mendengarkan segala keluhan, selalu memberikan semangat, dan menemani penulis serta berbagi cerita dan bertukar pikiran.

Saya ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah saya sebutkan, semoga senantiasa kebaikan kalian dibalas dengan Allah SWT.

Jakarta, 1 Agustus 2022



Nabila Maulinda Dani

1182003023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nabila Maulinda Dani
NIM : 1182003023
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis : Tugas Akhir Skripsi

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 :

**Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan
IndiHome di Bandar Lampung**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya Selma tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Jakarta, 1 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Nabila Maulinda Dani

**ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN INDIHOME DI BANDAR LAMPUNG**

Nabila Maulinda Dani

ABSTRAK

Konsep *User Experience* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman yang dirasakan ketika menggunakan produk atau jasa layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan IndiHome berdasarkan pengalaman pengguna yang telah menggunakan produk IndiHome. Hal ini dapat dilakukan karena ada banyaknya pelanggan IndiHome yang sudah tidak lanjut berlangganan dan pindah berlanggan dengan yang lain. Dikhawatirkan dengan banyaknya kejadian seperti ini dapat memberikan pengaruh terhadap pengguna yang ingin berlanggan dengan IndiHome, maka dengan itu dilakukannya penelitian ini. Dengan menggunakan metode *User Experience*, penelitian ini dapat menganalisis dari keempat elemen (Kegunaan, Bernilai, Kemudahan, Kesukaan) yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga didapatkan hal yang perlu diperbaiki oleh perusahaan. Hasil dari penelitian didapatkan bahwa keempat elemen dari *user experience* memberikan pengaruh sebesar 85.7% dan elemen kegunaan yang memberikan pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hal yang perlu diperbaiki yaitu tingkatan kegunaan dari jaringan internet IndiHome dan fitur-fitur yang tersedia, sehingga dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci : IndiHome, Kepuasan, *User Experience*, Kualitas dan Layanan

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF USER EXPERIENCE ON INDIHOME
CUSTOMER SATISFACTION IN BANDAR LAMPUNG**

Nabila Maulinda Dani

ABSTRACT

The concept of User Experience is a method used to measure the level of user satisfaction based on the experience felt when using a product or service. This study aims to determine the effect of IndiHome customer satisfaction based on the experience of users who have used IndiHome products. This can be done because there are many IndiHome customers who have stopped subscribing and have moved to another subscription. It was feared that many incidents like this could affect users who wanted to subscribe to IndiHome, so this research was carried out. By using the User Experience method, this study can analyze the four elements (Usability, Value, Convenience, Enjoyment) that have an influence on user satisfaction, so that the company finds things that need to be improved. The results of the study found that the four elements of user experience had an influence of 85.7% and the usability element had the highest influence on customer satisfaction. Thus, the thing that needs to be improved is the level of usability of the IndiHome internet network and the available features, so that it can provide the satisfaction that is expected.

Keywords: IndiHome, Satisfaction, User Experience, Quality and Service

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>User Experience (UX)</i>	8
2.1.1 Definisi <i>User Experience (UX)</i>	8
2.1.2 Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap Perusahaan.....	8
2.1.3 Karakteristik <i>User Experience (UX)</i>	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9

2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	11
2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Loyalitas Pelanggan	13
2.3.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	13
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	14
2.3.3 Manfaat Loyalitas Konsumen.....	14
2.3.4 Dimensi Pengukuran Loyalitas Pelanggan	15
2.4 Kerangka Berfikir.....	15
2.5 Kerangka Konseptual	18
2.6 Hipotesis.....	18
2.7 Variabel Penelitian	19
2.8 Penelitian Sebelumnya	21
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3 Jenis Penelitian	23
3.4 Sumber Data	23
3.5 Diagram Alir.....	24
3.6 Uji Validitas	25
3.7 Uji Reliabilitas.....	25
3.8 Uji Normalitas	26
3.9 Uji Hipotesis.....	26

3.9.1 Uji Parsial (Uji T)	26
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	27
3.10 Uji Multikolinearitas	27
3.11 Metode Regresi Linier Berganda	28
3.12 Koefisien Korelasi.....	28
3.13 Koefisien Determinasi (r^2).....	28
BAB IV	30
PEMBAHASAN	30
4.1 Profil Perusahaan.....	30
4.1.1 Jenis Paket Internet Perusahaan	32
4.2 Pengumpulan Data	32
4.3 Karakteristik Responden	33
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	34
4.5 Analisis Uji Validitas	36
4.6 Analisis Uji Reliabilitas.....	37
4.7 Analisis Uji Normalitas	38
4.8 Uji Hipotesis.....	39
4.8.1 Uji T.....	39
4.8.2 Uji F	41
4.9 Analisis Uji Multikolinearitas	42
4.10 Analisis Uji Regresi Berganda	42
4.11 Analisis Koefisien Korelasi.....	44
4.12 Analisis Koefisien Determinasi (r^2)	45
4.13 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
BAB V.....	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47

5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Produk IndiHome PT. Telkom Witel Lampung Bulan April – Juli 2021	4
Tabel 2.1 Variabel Penelitian	19
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kegunaan (X1).....	34
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Bernilai (X2).....	34
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan (X3)	35
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kesukaan (X4)	35
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.9 Kolomogorov-Smirnov Test	39
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Uji T	40
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji F	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda	42
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Keluhan Konsumen pada PT Telekomunikasi	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	18
Gambar 3.1 Diagram Alir	24
Gambar 4.1 Keuntungan Menggunakan Internet on Fiber IndiHome	31
Gambar 4.2 Probability Plot.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuisisioner	50
Lampiran 2 Uji Validitas.....	53
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	56
Lampiran 4 Uji Normalitas dan Uji Multikolinearitas	56
Lampiran 5 Uji Hipotesis (Uji F dan Uji T).....	58
Lampiran 6 Koefisien Regresi Berganda, Korelasi, dan Determinasi	58