



**ANALISA KEPUASAN LAYANAN PAYTREN BAGI PEBISNIS DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

**MUHAMMAD ALDI FARHAN
151410119**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**



**ANALISA KEPUASAN LAYANAN PAYTREN BAGI PEBISNIS DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

**MUHAMMAD ALDI FARHAN
151410119**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA KEPUASAN LAYANAN PAYTREN BAGI PEBISNIS
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

**MUHAMMAD ALDI FARHAN
151410119**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Palembang, 11 Maret 2020
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Fatmasari, MM., M.Kom



Dedy Syamsuar, M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisa Kepuasan Layanan Paytren Bagi Pebisnis Dengan Menggunakan Metode Servqual" Oleh Muhammad Aldi Farhan (151410119) , telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu 29 Februari 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : Fatmasari, M.M.,Kom. 
2. Anggota : Susan Dian Purnamasari, M.Kom. 
3. Anggota : Firamon Sakti, M.Kom. 

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Aldi Farhan

NIM : 151410119

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari Tim Pembimbing ;
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam Pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 14 Maret 2020

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Aldi Farhan

NIM : 151410119

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya diantara satu langkah yang tersisa masih banyak langkah yang harus kita coba maka jangan pernah merasa puas dalam berpijak coba terus untuk melangkahinya yakinlah kamu akan sampai di akhir langkah mu yang tepat

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya kecil ini ku persembahkan untuk:

- Kedua Orang Tua Tercinta , mama dan bapak yang selalu mendoakanku.
- Fatmasari, M.M.,Kom. Selaku ibu pembimbing terbaik.
- Sahabat-sahabat ku yang memberikan semangat tiada tara.
- Semua orang yang menanyakan kapan saya wisuda.

ABSTRAK

Paytren merupakan salah satu platform bisnis yang menyediakan beberapa fitur penting untuk akses pembayaran dalam jaringan. Keperluan yang cukup tinggi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menyebabkan Paytren menjadi pilihan dalam menjawab solusi masalah customer yang menginginkan akses cepat dalam melakukan pembayaran tagihan rutin, pembelian pulsa elektronik dan tiket perjalanan. Dengan memanfaatkan handphone untuk alat dalam menunjang bisnis ini, tentunya permintaan semakin meningkat bagi calon pebisnis baru maupun yang sudah menjalankan bisnisnya. Dengan tingkat kebutuhan yang tinggi membuat layanan di dalamnya mengalami perubahan, mengingat tidak stabilnya aplikasi sewaktu digunakan dalam berbisnis, perubahan cara pengisian saldo, dan aplikasi mengalami error yang membuat akses pembayaran jadi terhambat, sehingga customer Paytren harus menunggu sampai waktu yang ditentukan. Hal ini berakibat layanan Paytren jadi kurang baik dan pebisnis menjadi sasaran customer yang complain. Dalam metode Servqual dapat di asumsikan bahwa kepuasan layanan berpengaruh dalam kepercayaan dan kestiaan si pengguna aplikasi Paytren tersebut. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah bagaimana mengetahui pengaruh metode Servqual terhadap kepuasan layanan Paytren bagi pebisnis.

Kata kunci : platform bisnis, kepuasan layanan, metode Servqual

ABSTRACT

Paytren is one business platform that provides several important features to access payments online. The need is quite high in meeting daily needs causing Paytren to be the choice in answering solutions to problems of customers who want quick access to pay routine bills, purchase electronic pulses and travel tickets. By using mobile phones for tools to support this business, of course demand is increasing for prospective new business people and those who already run their businesses. With a high level of need, the service inside has changed, considering the instability of the application when used in business, changes in how to replenish balances, and applications experiencing errors that make payment access so hampered, so that Paytren customers must wait until the specified time. This results in poor Paytren services and business people being targeted by customers who complain. In the Servqual method it can be assumed that service satisfaction has an influence on the trust and loyalty of the users of the Paytren application. The purpose of this research is to find out the effect of the Servqual method on the satisfaction of Paytren services for business people.

Keywords: *business platform, service satisfaction, Servqual method*

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Fatmasari, M.M.,Kom. selaku pembimbing.
5. Kepada Ibu Susan Dian Purnamasari M.Kom., dan Bapak Firamon Sakti, M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, Keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman dan sahabat-sahabatku, serta idol dan musik Kpop yang sudah mengiringi semangatku, tidak lupa yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 10 Feb 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Teknik Pengumpulan Data	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Tinjauan umum	6
2.1.1. Profil Paytren.....	6
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	7
2.2.1. Visi Perusahaan Paytren	7
2.2.2. Misi Perusahaan Paytren	7
2.3. Struktur Organisasi Paytren.....	8
2.2.3. Tugas dan Tanggung Jawab	8

2.5.	Landasan Teori	11
2.5.1.	Analisa	11
2.5.2.	Kepuasan Pengguna	12
2.5.3	Layanan	13
2.5.4.	Aplikasi	13
2.5.5.	Bisnis	14
2.5.6.	Gap Anlysis	14
2.5.7.	Servqual	15
2.5.8.	Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1.	Alat dan Bahan Penelitian	19
3.2.	Metode Penelitian	19
3.3.	Metode Pengumpulan Data	21
3.4.	Skala Likert	22
3.5.	Populasi dan Sampel	23
3.5.2.	Populasi	23
3.5.2.	Sampel	24
3.6.	Teknik dan Analisis Data	24
3.7.	Deskriptif Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	25
3.7.1.	Variabel Berwujud (<i>Tangibles</i>)	25
3.7.2.	Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	26
3.7.3.	Variabel Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	27
3.7.4.	Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	27
3.7.5.	Variabel Empati (<i>Emphaty</i>).....	28
3.8.	Pengujian Reliabilitas dan Validitas.....	29
3.8.1.	Uji Validitas	29
3.8.2.	Uji Reliabilitas.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1.	Hasil	33
4.1.1.	Profil Responden	33
4.1.1.1.	Jenis Kelamin	33

4.1.1.2. Pekerjaan	34
4.2. R Tabel	36
4.3. Uji Validitas Kuesioner (Kenyataan)	37
4.4. Uji Validitas Kuesioner (Harapan).....	45
4.5. Uji Reliabilitas	53
4.6 Pengolahan Data Perdimensi dari Servqual	58
4.7. Pembahasan	63
4.7.1. Pembahasan Indikator Kuesioner.....	63
4.8. Analisis Variabel Servqual.....	70
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 . Indikator Servqual	21
Tabel 3.2. Bobot Nilai Jawaban Responden	22
Tabel 3.3. Variabel Berwujud (<i>Tangibles</i>)	25
Tabel 3.4. Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	26
Tabel 3.5. Variabel Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	27
Tabel 3.6. Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	28
Tabel 3.7. Variabel Empati (<i>Emphaty</i>).....	29
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i> (Kenyataan)	37
Tabel 4.4. Hasil Variabel <i>Tangibles</i> (Kenyataan)	38
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (Kenyataan).....	39
Tabel 4.6 Hasil Variabel <i>Reliability</i> (Kenyataan)	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Kenyataan)	40
Tabel 4.8. Hasil Variabel <i>Responsiveness</i> (Kenyataan)	41
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> (Kenyataan)	42
Tabel 4.10. Hasil Variabel <i>Assurance</i> (Kenyataan)	43
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> (Kenyataan)	43
Tabel 4.12. Hasil Variabel <i>Empathy</i> (Kenyataan)	44
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i> (Harapan)	45
Tabel 4.14. Hasil Variabel <i>Tangibles</i> (Harapan)	46
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (Harapan).....	47
Tabel 4.16. Hasil Variabel <i>Reliability</i> (Harapan)	48
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Harapan)	48
Tabel 4.18. Hasil Variabel <i>Responsiveness</i> (Harapan)	49
Tabel 4.19. Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> (Harapan)	50
Tabel 4.20. Hasil Variabel <i>Assurance</i> (Harapan).....	51
Tabel 4.21. Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> (Harapan)	51

Tabel 4.22. Hasil Variabel <i>Empathy</i> (Harapan)	52
Tabel 4.23. Hasil Uji Reliabilitas <i>Tangibles</i> (Kenyataan)	53
Tabel 4.24. Hasil Uji Reliabilitas <i>Reliability</i> (Kenyataan)	53
Tabel 4.25. Hasil Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> (Kenyataan).....	54
Tabel 4.26. Hasil Uji Reliabilitas <i>Assurance</i> (Kenyataan)	54
Tabel 4.27. Hasil Uji Reliabilitas <i>Empathy</i> (Kenyataan)	55
Tabel 4.28. Hasil Uji Reliabilitas <i>Tangibles</i> (Harapan)	55
Tabel 4.29. Hasil Uji Reliabilitas <i>Reliability</i> (Harapan)	56
Tabel 4.30. Hasil Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> (Harapan)	56
Tabel 4.31. Hasil Uji Reliabilitas <i>Assurance</i> (Harapan)	57
Tabel 4.32. Hasil Uji Reliabilitas <i>Empathy</i> (Harapan)	55
Tabel 4.33. Tingkat Kepuasan Pengguna (<i>Tangibles</i>)	59
Tabel 4.34. Tingkat Kepuasan Pengguna (<i>Reliability</i>)	59
Tabel 4.35. Tingkat Kepuasan Pengguna (<i>Responsiveness</i>).....	60
Tabel 4.36. Tingkat Kepuasan Pengguna (<i>Assurance</i>)	61
Tabel 4.37. Tingkat Kepuasan Pengguna (<i>Empathy</i>)	62
Tabel 4.38. Variabel <i>Servqual</i>	70

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.2. Interface Paytren</u>	7
<u>Gambar 2.3. Struktur Organisasi</u>	8
<u>Gambar 4.1. Jenis Kelamin</u>	34
<u>Gambar 4.2. Pekerjaan</u>	35