

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP RESPON
CEPAT TANGGAP LAYANAN APLIKASI *MOBILE*
MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE
SERVQUAL DAN METODE *WEBQUAL***



TESIS

Oleh:

ENDAH SAPUTRI

172420045

ENTERPRISE SOFTWARE DEVELOPMENT

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP RESPON
CEPAT TANGGAP LAYANAN APLIKASI *MOBILE*
MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE
SERVQUAL DAN METODE *WEBQUAL***

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar

MAGISTER KOMPUTER



Oleh:

ENDAH SAPUTRI

172420045

ENTERPRISE SOFTWARE DEVELOPMENT

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

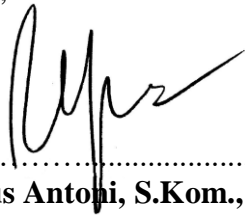
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS

Judul Tesis : EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP RESPON CEPAT TANGGAP LAYANAN APLIKASI *MOBILE MYINDIHOME* BERDASARKAN KOMBINASI METODE *SERVQUAL* DAN METODE *WEBQUAL*

Oleh ENDAH SAPUTRI NIM 172420045 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 Konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 7 September 2019 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 7 September 2019

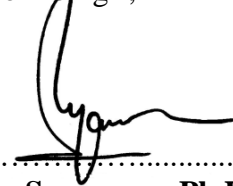
Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika – S2
Universitas Bina Darma
Ketua,



.....
Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D.

Pembimbing :

Pembimbing I,



.....
Dedy Syamsuar, Ph.D.

Pembimbing II,



.....
Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS

Judul Tesis : EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP RESPON CEPAT TANGGAP LAYANAN APLIKASI *MOBILE MYINDIHOME* BERDASARKAN KOMBINASI METODE *SERVQUAL* DAN METODE *WEBQUAL*

Oleh ENDAH SAPUTRI NIM 172420045 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 Konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 7 September 2019 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 7 September 2019

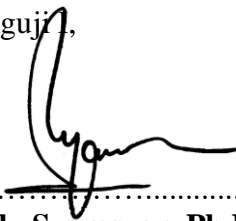
Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,



.....
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

Tim Penguji:

Penguji I,



.....
Dedy Syamsuar, Ph.D.

Penguji II,



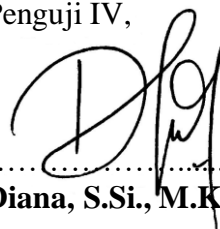
.....
Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D.

Penguji III



.....
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Penguji IV,



.....
Diana, S.Si., M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Endah Saputri

NIM : 172420045

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini, saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 7 September 2019

Yang Membuat Pernyataan,



ENDAH SAPUTRI

NIM : 172420045

ABSTRAK

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile myIndiHome*. Sebagai penyedia layanan, PT. Telkom, Tbk dituntut untuk mampu memberikan pelayanan atau respon yang cepat, tepat dan akurat kepada pelanggan. Meskipun memiliki beberapa sarana untuk menampung semua keluhan pelanggan di Indonesia, namun dalam kenyataannya masih banyak keluhan pelanggan yang belum dapat terselesaikan dengan baik yang perlu diperhatikan. Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan menggunakan kombinasi metode *ServQual* dan *WebQual*. Kombinasi kedua teori, secara efektif menangani multikolinieritas (jika banyak variabel yang sangat berkorelasi). Sehubungan dengan kondisi itu, berdasarkan teori service quality (*ServQual*) digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pengguna baik perorangan maupun kelompok. Sedangkan berdasarkan instrumen *website quality (webqual 4.0)* mengidentifikasi kualitas berdasarkan tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Perhitungan model PLS (*Partial Least Square*) yang merupakan salah satu *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Reliabilitas dan validitas juga telah diuji. Penelitian ini juga menekankan pada sejauh mana persepsi tentang kualitas layanan aplikasi *mobile myIndiHome* yang dirasakan dan bagaimana pengaruhnya dengan kepuasan pengguna aplikasi *mobile myIndiHome* dalam hal ini pelanggan *indihome* yang memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Indihome, Kepuasan Pengguna, Servqual, dan Webqual.*

ABSTRACT

As for this research aims to determine the level of satisfaction of myindihome mobile application users. As a service provider, PT. Telkom, Tbk is required to be able to provide service, a fast respons, precise and accurate to customers. Even though it has several facilities to accommodate all customer complaints in Indonesia, but in reality there are still many customer complaints that have not been resolved properly which need attention. In this study, measurement of user satisfaction toward service responsiveness uses a combination of ServQual method and WebQual method. The combination of both theories, effectively addresses multicollinearity (if many variables are highly correlated). In connection with that condition, based on the theory of service quality (ServQual) is used to determine satisfaction with the application, is there an influence of variables of reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible toward user satisfaction both individuals and groups. While based on the website quality (webqual 4.0) instrument identify quality based on three variables, namely usability, information quality, and service interaction quality. PLS (Partial Least Square) model of calculation which is one of the Structural Equation Modeling is used to test research hypothesis. Reliability and validity have also been tested. This study is also emphasis on the extent to which the perception of the quality of service of mobile applications myIndiHome perceived and how it affects the user satisfaction of mobile applications myIndiHome in this case the customer indihome that have significant impact on customers' satisfaction.

Keywords: Indihome, User Satisfaction, Servqual, and Webqual.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"a times where we must focus on light is in our darkest times" - Aristotle Onassis

PERSEMBAHAN:

Karya ini saya persembahkan khususnya:

- 1. Untuk Ke-2 orangtua saya serta ke-3 adik-adik saya yang tak pernah berhenti memberi semangat dan do'a kepadaku.*
- 2. Big thanks to Pak Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku pembimbing I dan Bu Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D. selaku pembimbing II saya yang telah membimbing saya dalam pembuatan tesis ini.*
- 3. Seluruh teman-teman seperjuangan sekaligus kerabat MTI angkatan 17 yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.*
- 4. Almameterku.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, atas segala nikmat yang diberikan oleh Allah SWT yang selalu memberikan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat Tanggap Layanan Aplikasi *Mobile MyIndihome* Berdasarkan Kombinasi Metode *Servqual* Dan Metode *Webqual*.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer pada Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan tesis ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin memberikan dan menyajikan yang terbaik. Tetapi penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasihat, dan pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Ir. H. Hasmawaty AR, M.M., M.T. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.

3. Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Informatika Universitas Bina Darma Palembang
4. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan proposal tesis ini.
5. Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan proposal tesis ini.
6. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.
7. Berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan serta berbagai pengalaman pada proses penyusunan tesis ini.

Palembang, 28 Agustus 2019
Penulis

Endah Saputri
172420045

DAFTAR ISI

COVER TESIS	
HALAMAN DEPAN	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8. Susunan dan Struktur Tesis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Respon Cepat Tanggap (<i>response/responsive</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.4. Aplikasi <i>Mobile</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5. Aplikasi <i>MyIndihome</i>	Error! Bookmark not defined.
2.6. Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.7. Kepuasan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
2.8. Indikator Kepuasan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
2.9. Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.10. Metode <i>Website Quality (Webqual)</i>	Error! Bookmark not defined.

2.11.	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.12.	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Jenis Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Metode Penelitian yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	<i>Service Quality (Servqual)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	<i>Website Quality (Webqual)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.	Metode Penentuan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1.	Teknik <i>Sampling (Purposive Sampling)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8.2.	Teknik Penentuan Jumlah Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.	Skala Pengukuran Responden	Error! Bookmark not defined.
3.8.	Instrumen Pengukuran Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9.	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1.	Teknik <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8.2.	Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DATA PENELITIAN		43
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Instansi PT. Telkom, Tbk	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Sejarah Umum Telkom Group.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Deskripsi Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Deskripsi Pendidikan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
5.1.	<i>Data Preparation/Screening</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.1.	<i>Missing Value</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.2.	Kecukupan Data (<i>data adequacy</i>).....	Error! Bookmark not defined.
5.1.3.	Keseriusan Responden (<i>unengaged value</i>)	Error! Bookmark not defined.
5.1.4.	<i>Outlier</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.5.	Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.

5.2. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1. <i>Measurement Model Validity</i> (EFA-CFA).....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2. <i>Structural Model Validity</i>	Error! Bookmark not defined.
5.2. Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
5.3. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	65
6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks *Literature Review* dan Posisi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Poin Pernyataan Indikator ServQual **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Poin Pernyataan Indikator Tiap Variabel WebQual **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 4 Skala Pengukuran **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 5 Daftar Pernyataan Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Pendidikan Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Outlier **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 2 Hasil Pengujian Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 3 Penilaian Cross Loading **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 4 Ringkasan *Outer Model Reliability* dan *Validity* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 5 Analisis Kriteria Fornell-Larcker **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Keunggulan registrasi *IndiHome* melalui *myIndiHome*..... **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**