

**STUDI KEPUASAN PENGGUNA *WIFI.ID CORNER* DENGAN
MODEL *SERVQUAL* DAN *CUSTOMER SATISFACTION***



TESIS

Oleh

HERMIZAHADIWIDASTRA
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
192420035

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

**STUDI KEPUASAN PENGGUNA *WIFI.ID CORNER* DENGAN
MODEL *SERVQUAL* DAN *CUSTOMER SATISFACTION***

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk mendapat gelar

MAGISTER KOMPUTER



HERMIZAHADIWIDASTRA
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
192420035

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022

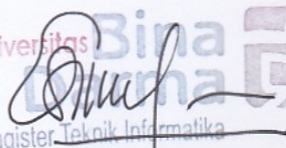
Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : Studi Kepuasan Pengguna *Wifi.Id Corner* Dengan Model *SERVQUAL*
Dan *Customer Satisfaction*

Oleh HERMIZAHADIWIDASTRA NIM 192420035 Tesis ini telah disetujui dan
disahkan oleh Tim Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi
ENTERPRISE IT INFRASTRUKTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina
Darma pada Rabu, 23 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS

Palembang, Rabu 23 Maret 2022

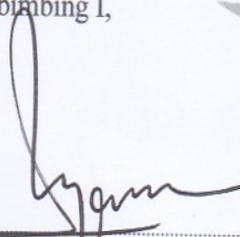
Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika – S2
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Magister Teknik Informatika

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

Pembimbing:

Pembimbing I,



Dedy Syamsuar, M.I.T., P.hD.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis : Studi Kepuasan Pengguna *Wifi.Id Corner* Dengan Model *SERVQUAL*
Dan *Customer Satisfaction*

Oleh HERMIZAHADIWIDASTRA NIM 192420035 Tesis ini telah disetujui dan
disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi
ENTERPRISE IT INFRASTRUKTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina
Darma pada Rabu, 23 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS

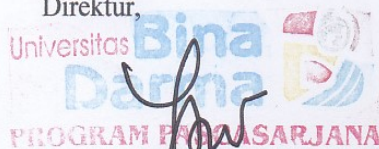
Palembang, Rabu 23 Maret 2022

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur,



Prof. Isnawatiyanti, M.Si., Ph.D.

Tim Penguji:

Penguji I.

Dedy Syamsuar, M.I.T., P.hD.

Penguji II,

M. Isman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji III,

Alex Wijaya, S.Kom., M.IT.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HERMIZAHADIWIDASTRA
NIM : 192420035

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister 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 yang Saya hasilkan di unggah ke *internet*;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan dan 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, Rabu 23 Maret 2022


HERMIZAHADIWIDASTRA
NIM : 192420035

ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan teknologi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu kunci sukses keberhasilan suatu teknologi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini *quantitative*. Penelitian ini mengadopsi *Servqual* untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan bagi pengguna teknologi *wifi.id corner*. sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 622 responden yang merupakan pengguna produk teknologi ini, yang terbagi golongan pelajar, mahasiswa dan golongan pekerja dengan durasi menggunakan fasilitas teknologi ini dari 2 sampai dengan 4 kali dalam seminggu Hasil penelitian menunjukkan bahwa konstruk *tangibles* dengan *ctitical ratio* (CR) bernilai 4.250 dan *assurance* dengan *ctitical ratio* (CR) bernilai 2.687 berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Tetapi *reliability* dengan *ctitical ratio* (CR) bernilai -3.41, *responsiveness* dengan *ctitical ratio* (CR) bernilai 7.08, dan *empathy* dengan *ctitical ratio* (CR) bernilai -4.182 sehingga tidak terbukti berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Antara *perceptions* dan *expectations* ada kesenjangan yang terjadi yakni *tangibles* sebesar -2.15, *reliability* -2.20, *responsiveness* -2.00, *assurance* -2.00, dan *emphaty* dengan selisih perbedaan sebesar -2.75, ini menunjukkan *customer satisfaction* belum merasa puas atas pelayanan yang ada terhadap penggunaan teknologi tersebut dapat menjadi masukan bagi pihak terkait khususnya penyedia jasa layanan untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas layanan yang terbaik bagi para pengguna produk teknologi ini.

Kata Kunci: Pengguna, Kepuasan, Layanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine user satisfaction with technology services. User satisfaction is one of the keys to the success of a technology. The method used in this study is quantitative. This study adopts Servqual to determine the level of service satisfaction for users of the wifi.id corner technology. The sample used in this study was 622 respondents who were users of this technology product, which were divided into student groups, students and workers with the duration of using this technology facility from 2 to 4 times a week. The results showed that the tangibles construct with the critical ratio (CR) is worth 4.250 and assurance with a critical ratio (CR) of 2.687 has a significant effect on customer satisfaction. But reliability with critical ratio (CR) is worth -3.41, responsiveness with critical ratio (CR) is 7.08, and empathy with critical ratio (CR) is -4.182 so it is not proven to have an effect on customer satisfaction. Between perceptions and expectations there is a gap that occurs, namely tangibles of -2.15, reliability -2.20, responsiveness -2.00, assurance -2.00, and empathy with a difference of -2.75, this shows that customer satisfaction has not been satisfied with the existing services for the use of the technology. can be input for related parties, especially service providers to be able to improve the quality and the best service quality for users of this technology product.

Keywords: Customer, Satisfaction, Service

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN



MOTTO :

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)

Dan kepada Tuhan, berharaplah

(QS Al Insyirah : 6-8)

- ✓ Hiasilah hidup kamu dengan Sabar dan Sholat
- ✓ Taka ada kata menyerah untuk meraih impian
- ✓ Waktu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu.
- ✓ Ketika kamu merasa sendirian, ingatkan diri bahwa ALLOH SWT sedang menjauhkan mereka darimu, agar hanya ada kamu dan ALLOH SWT.
- ✓ Jangan menjelaskan dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaikmu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu.
- ✓ Jangan pernah merasa tinggi akan ilmu tapi belajar dari alam, seperti padi yang semakin berisi semakin menunduk

PERSEMBAHAN :

“ Alhamdulillah Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin”

- ❖ Terimakasih untuk kedua orang tua ku Papa dan Mama serta Bapak dan Mamak mertua ku atas segala dukungan, arahan, nasehat, supportnya serta materinya
- ❖ Terimakasih untuk Istri ku tersayang dan anak-anak ku atas segala motifasi, bantuan, semangat, supportnya dan materinya
- ❖ Terimakasih buat mybrother beserta istri atas supportnya meluangkan waktu untuk documentasinya
- ❖ Terimakasih untuk adik ku serta suami dan adek bayi nya yang selalu memberikan semangat
- ❖ Terimakasih untuk Bibi ku atas semangat dan supportnya
- ❖ Terimakasih kakak-kakak ipar dan abang-abang ipar yang selalu memotifasi memberikan dukungan dan semangatnya
- ❖ Terimakasih untuk para Dosen-dosen dan secretariat MTI Bidar atas ilmu, bimbingan, arahan bantuannya
- ❖ Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan MTI 21 AR 2 & AR 1 yang saling memberi semangat, motifasi dan supportnya Terutama Om Ardiansyah 3 ilir, om Wahyudi plaju, om Afdal bukit, om Yudi 4 lawang, om Jefri prabumulih, om Firdaus jakabaring

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLOH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi untuk program PASCASARJANA, Magister Teknik Informatika di Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan proposal ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan tesis 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 tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si, Ph.D . Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr.Edi Surya Negara, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Magister Informatika Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dedy Syamsuar, M.I.T., Ph.D. Selaku Direktur PT Bina Darma Technology Solution, Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penulisan tesis ini.
5. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. Selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan dosen penguji juga pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
6. Ahmad Alex Wijaya, S.Kom., M.IT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika dan dosen penguji juga pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
7. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.

Palembang, Baru 23 Maret 2022

Penulis


HERMIZAHADIWIDASTRA
192420035

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	ii
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian.....	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Objek Penelitian	8
2.1.1 Sejarah <i>Wireless</i>	8
2.1.2 <i>Wireless</i>	9
2.1.3 <i>Wifi.id</i>	11
2.1.4 <i>Quality of Product</i>	18
2.1.5 Pemanfaatan TIK	20
2.2 Kajian Pentingnya Studi Kepuasan Pengguna Terhadap Produk TIK.....	21
2.2.1 Metode SERVQUAL (Service Quality).....	21
2.2.2 GAP Analysis.....	30
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.3 Kerangka Berpikir dan hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian	36

3.2	Jenis Penelitian.....	38
3.3	Waktu dan Lokasi Penelitian	39
3.4	Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel.....	40
3.5	Sumber Data.....	44
3.6	Teknik dan Instrument Pengambilan Data.....	44
3.7	Variabel Penelitian.....	46
3.8	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	47
3.9	Teknik Analisis Data.....	51
3.10	Teknik Pengukuran Variabel	52
3.11	Alat Penelitian.....	52
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....		54
4.1	Sejarah PT. Telkom Indonesia.....	54
4.2	Visi dan Misi.....	57
4.3	Budaya dan Nilai-Nilai PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	57
4.4	Dokument Foto <i>Wifi.id Corner</i> di Kota Jambi.....	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		61
5.1	Karakteristik Responden.....	61
5.2	Hasil.....	63
5.2.1	Uji <i>Validity</i>	63
5.1.2	Uji <i>Realibilitas</i>	66
5.1.3	Uji <i>Structural Equation Model</i>	67
5.1.4	<i>Covarience Structure Model</i>	75
5.1.5	<i>Full Stuctural Equation Model</i>	77
5.1.6	Analisis GAP	78
5.2	Pembahasan.....	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		86
6.1	Kesimpulan	86
6.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Spesifikasi 802.11	9
Tabel 2. Tujuh point dari wifi.id	12
Tabel 3. Wifi.id vs IndiHome	16
Tabel 4. Item in scale	26
Tabel 5. Indikator dari dimensi SERVQUAL	27
Tabel 6. Dimension and indicator	29
Tabel 7. Jadwal penelitian	40
Tabel 8. <i>Isaac and michael</i>	41
Tabel 9. Cohen, manion, morrison	42
Tabel 10. Morgan dan Krecjiec	43
Tabel 11. Likert Scale	46
Tabel 12. Kuesioner	50
Tabel 13. Software	52
Tabel 14. Budaya perusahaan	58
Tabel 15. R_tabel	64
Tabel 16. Hasil Uji Validitas	65
Tabel 17. Good of fit index untuk evaluasi model	69
Tabel 18. Model fit Summary Tangibles	70
Tabel 19. Model fit Summary Reliability	71
Tabel 20. Model fit Summary Responsiveness	72
Tabel 21. Model fit Summary Assurance	72
Tabel 22. Model fit Summary Emphaty	73
Tabel 23. Model fit Summary Customer Satisfaction	74
Tabel 24. Hasil Perhitungan Covariance	76
Tabel 25. Hasil Perhitungan Covariance	76
Tabel 26. SERVQUAL Terhadap Customer Satisfaction	77
Tabel 27. Nilai Estimate, S.E., C.R., P Uji Hipotesis	78
Tabel 28. Hasil Analisis GAP	79
Tabel 28. Rekap Analisis GAP	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Teknologi yang menggunakan Wireless	10
Gambar 2. Logo wifi.id.....	12
Gambar 3. Produk dan layanan wifi.id	15
Gambar 4. Cara login menggunakan wifi.id corner.....	17
Gambar 5: Lokasi wifi.id corner lr. rahayu, pasir putih kec. jambi sel kota Jambi	17
Gambar 6. Tempat wifi.id corner.....	18
Gambar 7. SERVQUAL dan Customer Satisfaction	35
Gambar 8. Kegiatan Penelitian	36
Gambar 9. Flowchart metode penelitian.....	37
Gambar 10. Variabel independen dan dependen.....	47
Gambar 11. Logo perusahaan telekomunikasi Indonesia	55
Gambar 12. STO Wifi.id Corner di Kota Jambi	60
Gambar 13. Jenis Kelamin.....	61
Gambar 14. Jenis Kelamin	62
Gambar 15. Dimensi Tangibles	70
Gambar 16. Dimensi Reliability	71
Gambar 17. Dimensi Responsiveness	71
Gambar 18. Dimensi Assurance.....	72
Gambar 19. Dimensi Emphaty.....	73
Gambar 20. Dimensi Customer Satisfaction.....	73
Gambar 21. Covarience	75
Gambar 22. Structural Equation Model	77

DAFTAR LAMPIRAN

1. Form Alumni Pascasarjana
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Lembar Konsultasi Profosal Tesis
4. Formulir Persetujuan Pembimbing dan Judul Tesis
5. Lembar Persetujuan Proposal Tesis
6. Formulir Perbaikan Proposal Tesis
7. Formulir Persetujuan Pembimbing dan Judul Tesis
8. Lembar Persetujuan Ujian Seminar Hasil
9. Formulir Perbaikan Hasil Tesis
10. Lembar Konsultasi Tesis
11. Lembar Persetujuan Ujian Tesis
12. Surat Izin Penelitian
13. Lembar Responden Kuisisioner
14. Hasil Pengolahan Data
15. Jurnal Seminar dan Sertifikat Seminar
16. Lembar Bukti Submission Jurnal
17. Lembar Perbaikan Tesis
18. Formulir Kelayakan Penjilidan