

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PINTEREST
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh:

TRIE DITA IRIANNA

8040190200

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2021**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal: Analisis kualitas aplikasi pinterest terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Trie Dita Irianna
- b. NIM : 8040190200
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Jambi, 26-10-2000
- e. Alamat : Jln.Bangau 2 Rt.11 No.50
kelurahan jambi selatan kota jambi
- f. No. Telepon : 0895347434203
- g. Email : iriannadita@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Trie dita irianna/ 8040190200

PRODI : ~~SI / TI / SK~~ *)

JUDUL : Analisis kualitas aplikasi pinterest terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui Dengan Perbaikan / Ditolak *)

Catatan Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir

- Proposal skripsi tidak relevan dengan program studi
- Pernah ada topic sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui

Ketua Prodi Sistem Informasi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

*) Coret yang tidak perlu

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era digital ini, perkembangan teknologi informasi khususnya internet terus meningkat. Kini internet sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk media komunikasi dan informasi. Banyak aktivitas dan kegiatan manusia yang membutuhkan internet diantaranya mencari informasi bahkan sebagai sarana mencari ide atau sesuatu yang baru.

Menurut Safko dan Brake[1], social media mengacu pada kegiatan dan perilaku di kalangan komunitas orang-orang yang bertemu secara online untuk berbagi informasi, pengetahuan dan pendapat menggunakan media percakapan. Media percakapan adalah aplikasi berbasis web yang memungkinkan dengan mudah membuat dan mengirimkan konten dalam kata-kata, gambar, video dan audio.

Pinterest merupakan aplikasi media sosial yang cukup populer dikalangan anak muda jaman sekarang, pinterest juga menjadi salah satu aplikasi untuk mendapatkan ide atau inspirasi. Di sini kita bisa mencari pin di papan atau board pengguna. Pin ini berupa konten foto, resep masakan, inspirasi dekorasi, link artikel, dan masih banyak lagi.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi pinterest. Berdasarkan data feedback pengguna dari Google Play Store hingga bulan september 2022 dimana permasalahan yang sering di keluhkan pengguna yaitu ketika ingin membuat akun sering terjadi kendala, foto atau video yang ditampilkan kurang menarik atau kurang lengkap, dan tidak bisa membuat akun lebih dari satu pada perangkat yang sama. Namun banyaknya pengguna pinterest saat ini belum ada yang tahu puas atau tidaknya pengguna dalam menggunakan aplikasi ini dan melihat kualitas layanan yang ada, maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisa lebih lanjut mengenai aplikasi pinterest ini, dan penulis menggunakan metode servqual sebagai metode yang tepat dalam penelitian ini. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu keharusan bagi perusahaan untuk mensukseskan dan mengembangkan layanan jasa atau produk yang mereka miliki. Presepsi pengguna terhadap suatu kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Serta penyedia jasa harus memberikan layanan terbaik Service Quality (Servqual) terhadap pengguna. Terhadap berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan. Salah satunya adalah SERVQUAL. Menurut kesuma metode SERVQUAL merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran antara harapan dan presepsi pengguna layanan . Pada metode servqual ini terdapat lima dimensi tersebut meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty[2].

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dijelaskan diatas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi pinterest, agar dapat mengetahui bagaimana kualitas aplikasi tersebut, apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi yang ada dalam metode servqual yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty. Maka dari itu penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS APLIKASI PINTEREST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi pinterest dengan menggunakan metode servqual ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik yang telah ditentukan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya ditujukan kepada pengguna pinterest
2. Dalam pengukuran kualitas aplikasi ini akan diukur merupakan Tangibles, Realibility, Assurance, dan Empathy
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang disebarkan kepada masyarakatumum, Pelajar, Mahasiswa, Pegawai Negeri, Wirausaha, Swasta dan lainnya dengan jumlah responden minimal 100
4. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi pinterest berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode servqual.

1.4.1 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pinterest dengan menggunakan metode servqual.

2. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan dari pihak aplikasi pinterest.

1..5 LANDASAN TEORI

1.5.1 ANALISIS

Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Komaruddin 2001:53).[2]

Sedangkan pada beberapa definisi lain, seperti Analisis isi secara umum diartikan sebagai metode yang meliputi semua analisis mengenai isi teks, tetapi di sisi lain analisis isi juga digunakan untuk mendeskripsikan pendekatan analisis yang khusus. Menurut Holsti, metode analisis isi adalah suatu teknik untuk mengambil kesimpulan dengan mengidentifikasi berbagai karakteristik khusus suatu pesan secara objektif, sistematis, dan generalis.

Objektif berarti menurut aturan atau prosedur yang apabila dilaksanakan oleh orang (peneliti) lain dapat menghasilkan kesimpulan yang serupa. Sistematis artinya penetapan isi atau kategori dilakukan menurut aturan yang diterapkan secara konsisten, meliputi penjaminan seleksi dan pengkodean data agar tidak bias. Generalis artinya penemuan harus memiliki referensi teoritis. Informasi yang didapat dari analisis isi dapat dihubungkan dengan atribut lain dari dokumen dan mempunyai relevansi teoritis yang tinggi. Definisi lain dari analisis isi yang sering digunakan adalah: *research technique for the objective, systematic and quantitative description of the manifest content of communication* Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi, baik surat kabar, berita radio, iklan televisi maupun semua bahan-bahan dokumentasi yang lain. Hampir semua disiplin ilmu sosial dapat menggunakan analisis isi sebagai teknik/metode penelitian. Analisis juga berarti Teknik sistematis untuk menganalisis isi pesan atau suatu alat untuk mengobservasi dan menganalisis isi periakukomunikasi yang terbuka dari komunikator yang dipilih (Budd). (Kriyantono, 2012:251)

1.5.2 KUALITAS

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul seperti produk tanpa cacat, kehandalan (reliability) dan lain sebagainya. Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara tidak langsung dari mengkonsumsi produk tersebut[3].

Berdasarkan pengertian kualitas tersebut tampak bahwa kualitas berfokus pada pelanggan (customer focused quality). Suatu produk/jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta dihasilkan dengan cara yang baik dan benar.

P.Kotler, 1997 bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Definisi ini didukung oleh pendapat Gale dan Buzzel (1990) yang dimaksud dengan kualitas adalah perceived quality atau persepsi pelanggan.

Sedangkan menurut Elhaitammy (1990) peran contract personnel adalah sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan service excellence, yaitu pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

1.5.3 PINTEREST

Pinterest merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi berupa media online. Pinterest adalah mesin penemuan visual untuk menemukan ide-ide seperti resep, rumah dan inspirasi gaya, dan banyak lagi. Pinterest sendiri memiliki beberapa fitur yaitu sajian beranda, pin, papan dan profil. Berbagai fitur yang telah tersedia seperti sajian beranda adalah tempat untuk menemukan pin, orang dan merek yang direkomendasikan oleh Pinterest kepada pengguna berdasarkan

aktivitas terkini pengguna. Fitur ini juga akan menampilkan berbagai pin dari orang, topik dan papan yang diikuti[4]

1.5.4 SERVQUAL

Service Quality (kualitas jasa) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman dkk, 1985). Metode Service Quality digunakan untuk membandingkan persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Metode ini mengelompokkan berbagai atribut jasa atau barang ke dalam lima dimensi kualitas yang terdiri dari tangible, empathy, realibility, responsiveness, dan assurance. Dengan Servqual, dapat diketahui gap yang terjadi antara jasa yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan pelanggan akan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa[5].

Menurut parasuraman kualitas suatu produk baik barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Kelima dimensi pokok suatu kualitas jasa model service quality sebagai berikut :

1. Tampilan elemen fisik/berwujud (tangible) dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.
2. Keandalan (reliability) dimensi ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
3. Daya tanggap (responsiveness) dimensi ini mencakup kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan/keyakinan (assurance) Dimensi ini mencakup perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan ini berarti para karyawan menguasai

pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan selalu berikap sopan.

5. Empati (empathy) hal ini mencakup pemahaman masalah oleh perusahaan kepada para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya dan juga jam operasi yang nyaman.

Analisis kualitas pelayanan atau service quality (SERVQUAL) adalah suatu metode guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. metode ini terbagi menjadi lima dimensi di dalam SERVQUAL diantaranya: Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphy.

1.5.5 SPSS

Menurut technopedia, aplikasi SPSS (Statiscal package for the social sciences) adalah paket perangkat lunak yang digunakan dalam analisis statistik data. Ini dikembangkan oleh SPSS Inc. Dan diakusisi oleh IBM pada tahun 2009. Pada tahun 2014, perangkat lunak tersebut secara resmi berganti nama menjadi Statistik SPSS IBM. Perangkat lunak ini pada awalnya ditujukan untuk ilmu sosial, namun telah populer di bidang lain seperti ilmu kesehatan dan terutama dibidang pemasaran, riset pasar dan data mining. SPSS adalah program yang banyak digunakan untuk analisis statistik dalam ilmu sosial, khususnya dibidang pendidikan dan penelitian. Namun, karena potensinya, ini juga banyak digunakan oleh priset pasar, priset perawatan kesehatan, organisasi survei, pemerintah dan, terutama mahasiswa dan dosen ilmu sosial[6].

1.6 Metodologi Penelitian

a. Alat dan Bahan Penelitian

1. Perangkat Keras (*hardware*)

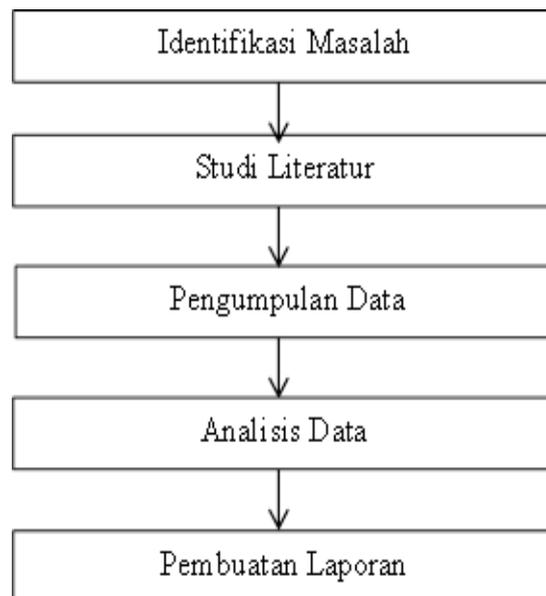
1. Laptop Asus , dengan spesifikasi *processor* CPU (Intel® Core i5-4200U CPU @ 1.600GHz
2. RAM 8192MB RAM

3. HARDDISK 500 GB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- Google Chrome
- Sistem Operasi Windows 7 Ultimate 64-bit
- Microsoft Word 2016
- Microsoft Excel 2010
- SPSS
- Mendeley

b. Metode Penelitian



1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah, penyebab dan solusi yang tepat pada aplikasi pinterest

2. Studi Litelatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan teori guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada

buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi yang ditinjau secara langsung ke lokasi objek

4. Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan guna mengetahui bagaimana mendefinisikan aktivitas arsitektur sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung responden melalui observasi yang dilakukan. Dan data sekunder adalah data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian terdahulu).

5. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan

1.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah																
Studi Literatur																
Pengumpulan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Catur and B. Wicaksono, “MENGUKUR EFEKTIVITAS SOCIAL MEDIA BAGI PERUSAHAAN Landasan Teori,” no. 9, pp. 551–564.
- [2] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [3] L. Belakang, “BAB 1 PENDAHULUAN 1. Latar Belakang Masalah WHO (,” pp. 1–10, 2003.
- [4] R. A. Fandiya and A. Johari, “Pengaruh Penggunaan Media Online Pinterest Terhadap Pembelajaran Mahasiswa,” vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2022.
- [5] Jamily, “BAB I Jumlah Permintaan Laundry Thoyyiba Bulan Juli Sampai dengan Desember Tahun 2017,” pp. 1–7, 2018.
- [6] E. P. Kusumah, “Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Applications,” *Integr. J. Bus. Econ.*, vol. 2, no. 1, p. 1, 2018, doi: 10.33019/ijbe.v2i1.47.