

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ZENLY
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE E-SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Okky Putri Wulandari

8040190366

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Zenly Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Oky Putri Wulandari
 - b. NIM : 8040190366
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Alamat : JL.Sumatera NO.41 RT.45 Kelurahan Jelutung Kecamatan Jelutung Kota Jambi
 - e. No. Telepon : 081369649603
 - f. Email : okiputri912@gmail.com

1. Latar Belakang

Perkembangan internet yang pesat memberi pengaruh yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam dunia informasi. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media internet, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk mencari informasi keberadaan orang yang memakai aplikasi zenly. Dunia informasi di Indonesia berkembang cukup baik.[1]

Perkembangan teknologi semakin pesat pada era sekarang ini. Salah satu teknologi yang tidak bias lepas dari masyarakat saat ini adalah teknologi komunikasi menggunakan telepon pintar atau lebih dikenal dengan nama smartphome. Smartphome memiliki beberapa fitur diantaranya kamera, internet, dan Global Positioning System(GPS) termasuk aplikasi Zenly. [2]

Teknologi smartphome yang begitu cepat menghasilkan dampak positif bagi manusia. Dampak positif tersebut antara lain kecepatan, kemudahan akses, dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Sudah banyak aplikasi pada smartphome yang dibuat guna mempermudah aktivitas sehari-hari manusia, contohnya aplikasi menentukan letak lokasi pengguna. Dengan adanya aplikasi menentukan letak lokasi pengguna, pengguna dapat dengan mudah menentukan letak lokasi diri sendiri ataupun orang lain, seperti misalnya lokasi anak. Sering kali anak membolos sekolah dan keluar malam tanpa sepengetahuan orang tua mereka. Berdasarkan permasalahan tersebut dibangun aplikasi memantau lokasi anak berbasis mobile guna memudahkan para orang tua memantau lokasi anak-anak mereka yaitu aplikasi Zenly.

Zenly adalah sebuah alat pelacak untuk memberikan informasi sesuai lokasi pengguna berada, contohnya seperti menunjukkan lokasi terdekat dari pengguna ,

seperti SPBU, masjid, ATM. Location-Based Service memanfaatkan GPS dalam penaplikasiannya. Zenly juga dapat digunakan untuk menentukan lokasi pengguna.

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *Google Play Store*, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu pengguna harus mengaktifkan lokasi agar dapat dilihat oleh kontak sedangkan jika tidak diaktifkan lokasi tidak bisa dibuka atau digunakan, semakin diupdate semakin buruk tampilan aplikasi yang diberikan dan yang terakhir terkadang titik lokasi tidak sesuai dengan lokasi dimana kita berada.

Untuk mengetahui adanya permasalahan diatas, yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Zenly, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Zenly dengan menggunakan metode *E-Servqual* menurut persepsi dari para pengguna aplikasi tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas aplikasi Zenly yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai *indicator* dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan aplikasi perusahaan dimasa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ZENLY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Zenly?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran hanya pada Aplikasi Zenly
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi zenly di Provinsi Jambi, pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-service Quality*
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS*.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 TUJUAN PENLITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain ;

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna APLIKASI ZENLY?
2. Memberikan Rekomendasi perbaikan pada aplikasi Zenly berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user*).

4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak Zenly, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengguna serta kepuasan pengguna aplikasi Zenly.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

5. LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

5.1 Analisis

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Berikut beberapa pandangan mengenai analisis antara lain sebagai berikut

Menurut Spradley dalam Sugiyono mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. [3]

Menurut Abdul Majid “ Analisis adalah (kemampuan menguraikan) adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)”. [4]

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap objek yg akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yg akurat pada objek tersebut.

5.2 PENGERTIAN KUALITAS LAYANAN

5.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen[5]

5.2.2 Pengertian Layanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apapun. [6]

5.2.3 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pelanggan.[5]

5.3 APLIKASI

Aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia.[7]

5.4 APLIKASI ZENLY

Aplikasi Zenly adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk pencarian dan pemantauan lokasi teman yang dihadirkan secara *real-time*. Aplikasi zenly ini secara umum dapat berguna untuk memantau lokasi dari teman-teman pengguna.

5.5 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna merupakan *barometer* keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO (Purnomowati,) kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 (dua sembilan) indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.[7]

5.6 E-SERVQUAL

Electronic Service Quality (E-Servqual) merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas suatu layanan. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Jonathan).[8]

6. METODELOGI PENELITIAN

6.1 Alat Dan Bahan Penelitian

Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaotu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:

- a. Laptop dengan *Processor* AMD A9-9425 RADEON R5, 5 COMPUTE CORES 2C+3G 3.10 GHz
- b. RAM 4 GB
2. Perangkat lunak (software)

Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:

- a. *System* Operasi: Windows 2010
- b. *Microsoft Office Word* 2016
- c. SPSS
- d. *Mendeley desktop*

6.2 Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian. pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna (user) dari aplikasi Zenly dimana jumlah populasi pengguna aplikasi Zenly tidak diketahui dengan pasti jumlahnya.

Sampel

Sampel (sample) adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling, dimana teknik pengambilan sampel ini digunakan karena didalam penelitian tidak diketahui jumlah populasi yang akan diteliti. pengambilan sampel ini dipilih berdasarkan kriteria, adapun criteria yang terdapat dalam metode Purposive Sampling yaitu :

1. Responden adalah pengguna aplikasi Zenly.

2. Responden harus mengetahui tentang bagaimana cara menggunakan fitur – fitur yang ada pada aplikasi Zenly.

Rumus yang akan digunakan untuk menentukan jumlah sampe dengan menggunakan Rao Purba :

$$n = \frac{z^2}{4(mn)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sample

z = Tingkata keyakinan dalam penentuan sampel (95%=1,96)

Moe = Margin of error kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10% atau 0,10.

Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas, maka jumlah minimum sampel yang diperoleh adalah :

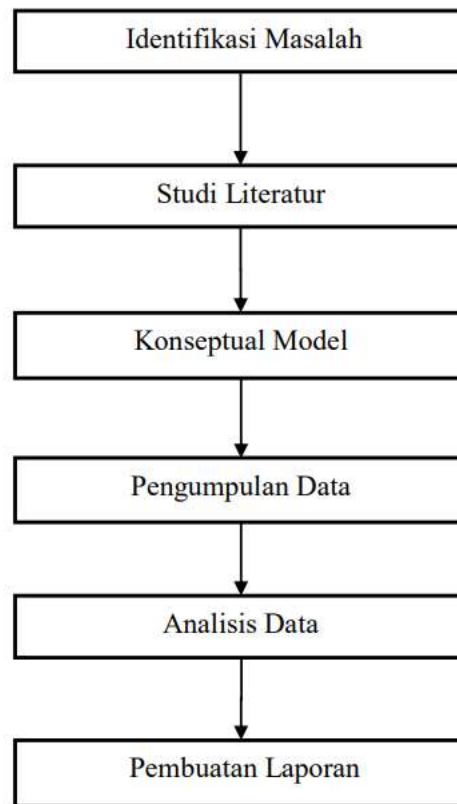
$$n = \frac{196^2}{4(0,10)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, jumlah sampel yang seharusnya digunakan adalah sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuisioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

6.3 Metode Penelitian

1. Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang dibahas adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

A. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Zenly terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Zenly.

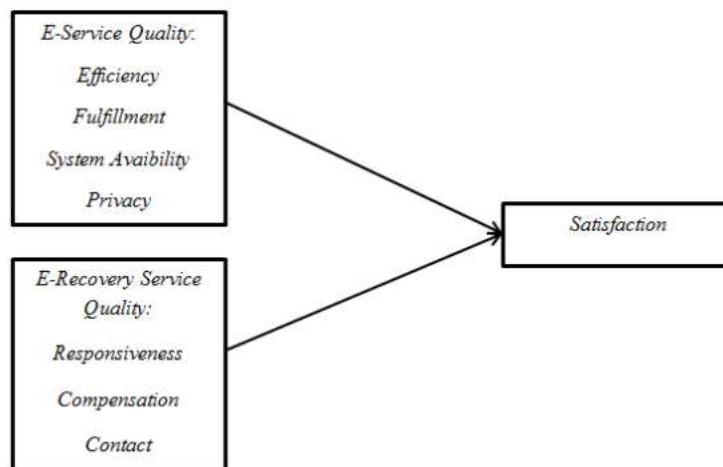
B. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

C. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan Zenly terhadap kepuasan pengguna Zenly.

Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif Zenly sebagai sample penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan *E-Servqual*. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



(Sumber: Yuniarti, F. (2015), p. 189).

Gambar 3.2 Konseptual Model

1. Pengaruh *E - Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

E - Service Quality merupakan gabungan kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari *efficiency, fulfillment, system availability, privacy*. Dimana pelanggan

akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas system dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan (Komara).

2. Pengaruh *E-recovery Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

Kualitas layanan jasa kepada pelanggan tidak selamanya dapat memuaskan pelanggan. Banyak terdapat kegagalan layanan yang menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu perusahaan harus memulihkan layanan tersebut. Pemulihan jasa layanan berbasis internet merupakan salah satu determinan signifikan kepuasan, loyalitas dan retensi pelanggan (Komara) Berdasarkan konseptual model penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. **Hipotesis 1** : Terdapat pengaruh antara variabel *e- service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna Zenly (Y).
- b. **Hipotesis 2** : Terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality* (X2) terhadap kepuasan pengguna Zenly (Y).
- c. **Hipotesis 3** : Terdapat pengaruh secara simultan antara *e-service quality* dan *e-recovery service quality* (X3) terhadap kepuasan pengguna Zenly (Y).

D. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan *google form* guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Zenly secara aktif untuk mengetahui tingkat perspektif dan ekspektasi yang dirasakan pengguna pada layanan yang diberikan oleh Zenly dengan menggunakan skala likert.

E. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah didapat, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian

ini karena untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

F. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

7. JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan ke -															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik	■	■														
2.	Studi Literatur	■	■	■	■												
3.	Perumusan Masalah	■	■			■	■										
4.	Pengumpulan Data	■	■					■	■	■							
5.	Analisis Sistem	■	■							■	■	■	■				
6.	Pembuatan Laporan	■	■											■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. R. Megawati, “Analisis kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual 1,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020.
- [2] H. P. Utama, O. D. Nurhayati, and I. P. Windasari, “Pembuatan Aplikasi Memantau Lokasi Anak Berbasis Android Menggunakan Location Based Service,” *J. Teknol. dan Sist. Komput.*, vol. 4, no. 1, p. 202, 2016, doi: 10.14710/jtsiskom.4.1.2016.202-208.
- [3] S. Widyawan and Rukman, “Analisis Kinerja Simpang Bersinyal untuk Meningkatkan Keselamatan pada Simpang Depok Kota Depok,” *Airman J. Tek. dan Keselam. Transp.*, vol. 2, no. 1, pp. 29–37, 2020, doi: 10.46509/ajtk.v1i2.16.
- [4] Robby Julius Ginting, “Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Materi Pecahan Biasa Kelas Iv Sd Internasional Putri Deli T.a 2018/2019,” *Digit. Repos. Univers. Qual.*, pp. 5–13, 2019, [Online]. Available: <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/id/eprint/490>
- [5] D. Astuti and F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin->

suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784

- [6] Y. Ying and D. Park, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” no. 1, pp. 6–7, 2018.
- [7] A. K. Batubara, “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan,” *J. Iqra*’, vol. 3, no. 1, pp. 9–17, 2009.
- [8] P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetio, and R. Andespa, “Tugas Akhir Tugas Akhir,” *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.