

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APIKASI ZENLY TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :  
Elma Savira  
8040190063

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
JAMBI  
2022**

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ZENLY  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Elma Savira
- b. NIM : 8040190063
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 23 Oktober 2000
- e. Alamat : Jl. Amangkurat No. 33  
Kec. Jambi Timur
- f. No. Telepon : 085319206228
- g. Email : [elmasavira422@gmail.com](mailto:elmasavira422@gmail.com)

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet sudah dikenal oleh masyarakat sebagai alat untuk mencari informasi. Segala jenis informasi bisa didapatkan melalui internet. Internet merupakan rangkaian hubungan jaringan komputer yang dapat diakses secara umum diseluruh dunia, yang mengirimkan data dalam bentuk paket data berdasarkan standar *Internet Protocol* (IP). Banyak pekerjaan aktivitas manusia yang membutuhkan internet diantaranya mencari informasi bahkan mencari informasi letak lokasi seseorang. *Global Positioning System* atau yang lebih dikenal dengan istilah GPS merupakan teknologi yang menggunakan sinyal satelit yang bisa membantu manusia dalam pelacakan posisi. Saat ini penggunaan internet yang paling diminati adalah penggunaan peta digital atau GPS yang dapat digunakan sebagai pelacakan lokasi maupun berbagi lokasi antara satu orang dengan orang yang lainnya. [1]

Menurut Salsha [2] sejauh apapun jalan yang ditempuh, tujuan akhir pasti selalu rumah. Tetapi jika jalan yang dilalui untuk kembali tidak diketahui bagaimana? Itulah diberikannya teknologi navigasi yang canggih seperti GPS. GPS adalah teknologi yang menggunakan sinyal dari satelit yang dapat mengetahui posisi dengan cepat dan menentukan rute perjalanan. GPS atau yang bisa disebut pelacak posisi merupakan suatu alat yang dapat mengetahui koordinat di mana kita berada atau koordinat lokasi yang ingin kita ketahui dengan bantuan satelit navigasi. Dalam pengertian lain GPS yaitu teknologi dengan sistem navigasi menggunakan satelit yang diciptakan untuk membantu dalam mengetahui dan mendapatkan informasi serta posisi secara cepat diseluruh tempat di penjuru bumi kapanpun dan dimanapun.

Aplikasi yang saat ini melambung namanya sebagai aplikasi sosial berbasis peta untuk kalangan masyarakat termasuk kalangan anak muda adalah aplikasi Zenly. Zenly merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk pencarian dan pemantauan lokasi teman yang dibuat secara *real-time*. Aplikasi Zenly secara umum dapat berguna untuk memantau lokasi dari teman-teman pengguna. Aplikasi ini juga memiliki fitur yang menarik seperti *chatting*, cek baterai

ponsel teman, mengetahui lokasi teman, menambah teman, dan mengetahui teman yang sudah tidur. Berdasarkan data dari Google Play Store, jumlah pemasangan aplikasi Zenly yang telah didownload oleh user hingga bulan September 2022 sebanyak 100+ juta pengguna. [3]

Dalam penggunaan aplikasi masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi Zenly. Berdasarkan data ulasan pengguna dari Google Play Store hingga bulan September 2022 dimana permasalahan yang sering dikeluhkan adalah pergerakan titik objek yang dituju kurang akurat, sering terjadinya error dan penggambaran dalam peta terjadi blur.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan aplikasi Zenly maka penulis melakukan analisis kualitas layanan terhadap aplikasi Zenly dengan menggunakan metode *servqual* sebagai metode yang tepat dalam penelitian ini. Metode SERVQUAL merupakan metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Sehingga hasil dari analisis nantinya dapat dijadikan usulan dalam peningkatan kualitas layanan Zenly selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian pada aplikasi Zenly dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ZENLY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian terhadap latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah : Bagaimana Layanan Kualitas Aplikasi Zenly terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *servqual*?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang ditentukan, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya ditujukan kepada pengguna Zenly.
2. Dalam melakukan pengukuran kualitas aplikasi ini akan menggunakan metode SERVQUAL, lima dimensi yang akan diukur merupakan *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*
3. Penyebaran kuesioner dibatasi pada responden yang merupakan pengguna aplikasi Zenly dengan jumlah 100 responden.
4. Pengelolaan data menggunakan SPSS (*Statistical Product and Servicer Solutions*).

### **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 Zenly berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode *servqual*.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zenly berdasarkan metode *servqual*.
2. Dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna dari pihak aplikasi Zenly.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kualitas layanan dan tambahan wawasan pemikiran ilmu pengetahuan.

## **2. Landasan Teori**

### **2.1 Analisis**

Menurut Komarudin [4] “Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi seriap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Menurut Husein Umar [5] “Analisis adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan”.

Menurut Satori dan Komariyah [6] “Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya”.

Dengan kata lain analisis juga bisa diartikan sebagai upaya serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, dan mengelompokkan kembali menurut suatu kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu dijelaskan maknanya. Analisis juga merupakan usaha dalam mengamati sesuatu secara terperinci dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentukannya atau menyusun komponen tersebut untuk dibahas lebih lanjut.

### **2.2 Kualitas Layanan**

Menurut Kotler dan Armstrong [7] “Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Menurut Wyckoff [8] “Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan Tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut”.

Menurut Ratminto dan Atik [9] “Kualitas layanan adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan itu adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen jika pelayanan melebihi apa yang diharapkan konsumen maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

### **2.3 Aplikasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia [10] “Aplikasi adalah penerapan dari rancangan sistem untuk dapat yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari user (pengguna)”.

Menurut Harip Santoso [10] “Aplikasi adalah suatu kelompok file (form, class, report) yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi payroll, aplikasi fixed asset, dan lain-lain. Aplikasi berasal dari kata application yang artinya penerapan lamaran penggunaan”.

Menurut Abdurahman [11] “Aplikasi adalah Program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan”.

Dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang menggabungkan beberapa fitur tertentu dengan cara yang dapat diakses oleh pengguna. Aplikasi sendiri dapat diartikan sebuah perangkat lunak yang digabungkan penggunaannya dengan perangkat keras yang akan menjalankan

perintah atau intruksi dari penggunanya dalam mengolah kata, dan mengolah angka. Aplikasi merupakan media untuk mempermudah pekerjaan seseorang,

#### **2.4 Aplikasi Zenly**

Zenly dibuat oleh Amplitude, pengembang asal Prancis, sejak 2014, tiap tiga tahun kemudian Snapchat membelinya. Hingga kini aplikasi tersebut telah diunduh sebanyak 46.000 pengguna Android dan 7.500 pengguna iOS. Didalam aplikasi Zenly pengguna dapat mengedit profil berupa nama, foto, dan ID pengguna. [12]

Zenly adalah aplikasi yang dapat membantu kita melacak keberadaan seseorang berdasarkan letak ponselnya. Aplikasi ini dikembangkan oleh pengembang yang sama dengan Snap Inc, sebuah aplikasi pelacak ponsel yang sudah lebih dulu populer.

Fitur pertama yang ada di Zenly adalah chatting, Zenly merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk chatting juga didalam chatting terdapat stiker yang menarik yang berada di kolom chatting agar dapat digunakan untuk berbagi kepada teman sehingga perbincangan *online* kepada teman akan terasa lebih menyenangkan.

Fitur kedua yang terdapat di Zenly adalah cek baterai. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengetahui status baterai ponsel pengguna lain yang sedang pengguna lacak. Pengguna bahkan bisa mendapatkan notifikasi jika ponsel sedang mengisi baterai. [13]

#### **2.5 Kepuasan Pengguna**

Menurut Kotler dan Walkie [14] “Kepuasan Pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya, Kepuasan pengguna diartikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.

Menurut Armstrong [14] “Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antar kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja tidak memenuhi

harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang”.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang dapat mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Untuk menciptakan kepuasan pengguna perusahaan harus mampu menawarkan kualitas dari suatu produk dan juga pelayanannya.

## **2.6 Metode Servqual**

Metode servqual merupakan metode yang umumnya dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran dengan menemukan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan.

Menurut Dorie Pandora Kesuma [15] “*Servqual* merupakan suatu model yang bisa digunakan untuk menilai suatu kualitas layanan. Terdapat dua factor utama didalam servqual, yaitu layanan nyata yang konsumen terima (*Perceived Service*) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*Expected Service*)”.

Terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy :

1. Tangible (Bukti Langsung) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan.
2. Reliability (Kendalan) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Reliability bersifat abstrak karena bersinggungan langsung dengan harapan pelanggan.
3. Responsiveness (Ketanggapan) adalah bagaimana perusahaan memberikan layanan yang bersifat responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya responsiveness ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti.
4. Assurance (Jaminan Assurance) berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. Assurance

ini didapat dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya assurance maka kepercayaan pelanggan terhadap produk akan meningkat.

5. Emphaty (Empati) merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan. Emphaty berkaitan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan yang nantinya akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan spesifik.

### 2.6.1 Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah analisis yang menjelaskan hubungan antara perubah respon (variabel dependen, respon; Y) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu predictor (variabel independen, respon; X). [16]

Peneliti menggunakan regresi linier berganda karena dengan menggunakan regresi linier berganda peneliti dapat menganalisis menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel (Y). persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linier berganda menggunakan persamaan. Pada analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya interval atau rasio.

Rumus regresi linier berganda (misalkan dengan empat variabel independen) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Terikat, Kepuasan Pengguna)

X1 X2 X3 X4 = Variabel Independen (bebas, *information, quality*,

*interaction, usability)*

A = Nilai Konstanta

b1 b2 b3 b4 = Koefisien regresi.

### **2.6.2 Servqual GAP**

Parasuraman et al [17] merumuskan model kualitas pelayanan menyoroti persyaratan-persyaratan utama untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi lima gap yang memungkinkan terjadinya kegagalan penyampaian jasa. Pengukuran *servqual* gap bertujuan untuk mengetahui nilai gap antara kepentingan dan kepuasan yang terjadi terhadap pelayanan yang diberikan melalui lima dimensi, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

1. Gap 1 : Perbedaan yang terjadi antara harapan pengguna dan persepsi produsen terhadap harapan konsumen tersebut.
2. Gap 2 : Perbedaan antara spesifikasi kualitas dalam perusahaan dan persepsi produsen terhadap harapan konsumen akan pelayanan dan kualitasnya.
3. Gap 3 : Perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas yang ditetapkan.
4. Gap 4 : Perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas yang dijanjikan dalam pemasaran.
5. Gap 5 : Perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.

### **2.6.3 Skala Likert**

Skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang dipakai untuk penelitian disebut variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik. [18]

Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian diolah ke dalam bentuk kuantitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor

tersebut didasarkan ketentuan jumlah jawaban. Tabel symbol pernyataan sebagai berikut :

**Tabel 2.1** Simbol Pernyataan

<b>Pernyataan Positif</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

## 2.7 SPSS

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma machine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis.[19]

Cara kerja SPSS tergolong sangat sederhana yaitu data yang telah diinput oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Dapat menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan. SPSS didukung OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad. SPSS memiliki fitur-fitur sebagai berikut :

1. File : Berfungsi untuk menangani hal yang berhubungan dengan file data, antara lain membuat file baru, membuka file tertentu, menyimpan file dan mengakhiri penggunaan program.
2. Edit : Berfungsi untuk menangani hal yang berhubungan dengan penyuntingan file.
3. View : Berfungsi untuk mengatur tampilan (mengaktifkan atau menyembunyikan ) toolbar.
4. Data : Berfungsi untuk membuat perubahan data SPSS secara keseluruhan, antara lain mengurutkan data, memilih data berdasarkan kriteria tertentu, menggabungkan data dan lainnya.
5. Transform : Berfungsi untuk membuat perubahan pada variabel yang telah dipilih dengan kriteria tertentu dan untuk membuat table.
6. Analyze : Berfungsi untuk melakukan prosedur perhitungan statistik, seperti uji t, anova, regresi, time series, dan sebagainya.
7. Direct Marketing : Berfungsi untuk analisis dibidang pemasaran atau marketing.
8. Graphs : Berfungsi untuk membuat grafik pendukung analisis, seperti bentuk bar, line, pie, scatter dan sebagainya.
9. Utilities : Merupakan menu tambahan pendukung program SPSS, seperti memberi informasi tentang variabel yang sekarang dikerjakan dan pengaturan tampilan menu lain.
10. Window : Berfungsi untuk berpindah menu yang terdapat dalam program SPSS.
11. Help : Berfungsi sebagai bantuan informasi tentang program SPSS.

## 2.8 Penelitian Sejenis

Tabel 2.2 Penelitian Sejenis

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil penelitian
1	Lana Sularto	Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode Servqual	Penelitian ini menggunakan Dimensi <i>tanglibes</i> , <i>reliability</i> , <i>responsivencess</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> guna memenuhi kebutuhan penelitian.	Dari hasil pada tabel indeks kepuasan pelanggan kelima dimensi terlihat bahwa kesenjangan paling jauh adalah dimensi keempat, hal ini menunjukkan bahwa secara umum institusi penyedia data masih belum menunjukkan tingkat keempatian yang diharapkan.
2	Sri Susmitha Nuraini	Analisis Kualitas Layanan Marketplace Pada Plikasi Facebook Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Servqual	Pada penelitian digunakan menggunakan lima variabel tetapi hanya empat variabel yang diterima secara signifikan yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>empathy</i> .	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis bahwa variabel <i>empathy</i> merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna marketplace facebook.

3	Rini Alfatiyah	Analisis Kualitas Pelayanan Parkir dengan Metode Servqual, IPA dan QFD untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Securindo Packatama Indonesia	Penelitian ini menggunakan lima dimensi variabel yaitu <i>tanlibes</i> , <i>reliability</i> , <i>responsivencess</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> untuk mengetahui aspek yang tidak memenuhi kepuasan pelanggan.	Berdasarkan hasil penelitian kualitas jasa pelayanan parkir di PT. Securindo Packatama Indonesia adalah belum memenuhi kepuasan pelanggan dikarenakan hasil dimensi yang sangat kecil.
4	Muhammad Jazul, Didi Samanbud, Handoyo	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ	Dalam penelitian ini menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis sebagai Variabel.	Atribut pada layanan yang dapat diusulkan pada prioritas untuk ditingkatkan pada PT. XYZ Gresik ini adalah pada atribut ketersediaan brosur tentang layanan, karyawan, selalu menindak lanjuti setiap gangguan dengan cepat, tepat, dan cermat dan keamanan barang dari kerusakan yang dikirim saat sampai ke tangan

				konsumen.
--	--	--	--	-----------

Dari beberapa penelitian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada persamaan pada metode yang digunakan yaitu *Service Quality* dengan menganalisis suatu layanan dari sebuah aplikasi dengan tingkat kepuasan pengguna. Adapun yang membedakan adalah terletak pada objek yang akan di analisis, variabel yang digunakan dan jumlah responden yang didapat.

### **3. Metodologi Penelitian**

#### **3.1 Alat dan Bahan Penelitian**

##### **3.1.1 Alat Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan alat yang digunakan untuk melakukan pengolahan data penelitian yaitu :

##### **Perangkat Keras (*Hardware*)**

- Mouse
- Laptop, dengan *processor* Intel(R) Core(TM) i5-1035G1 CPU @ 1.00GHz 1.19 GHz
- RAM 4 GB
- System type 64-bit
- Flashdisk

##### **Perangkat Lunak (*Software*)**

- Sistem Operasi : Microsoft Windows 11
- Microsoft Word 2019
- Microsoft Exel 2019
- SPSS
- Google Form
- Zetero
- Google Chrome
- Dropbox
- Aplikasi Zenly

### **3.1.2 Bahan Penelitian**

Pada penelitian ini bahan yang digunakan adalah data kuesioner, buku-buku dan jurnal yang digunakan sebagai referensi, serta data bahan penelitian lainnya.

### **3.2 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa tahap dalam proses pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan. Tahap yang digunakan penulis yaitu :

#### **3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian**

Menurut Sugiyono kerangka kerja penelitian adalah alur berpikir dengan menerapkan berbagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah dalam topik penelitian dengan susunan sistematis. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **3.2.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang berperan penting dalam melakukan penelitian. Tujuan dilakukannya identifikasi masalah adalah untuk mengetahui gambaran umum aplikasi Zenly dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna di Kota Jambi.

#### **3.2.3 Studi Literatur**

Studi literatur merupakan tahap dimana peneliti mempelajari dan memahami sumber-sumber tulisan yang menjadi referensi, landasan teori, dan informasi yang menjadi penunjang. Peneliti memperoleh informasi dari buku, jurnal, skripsi, E-Book dan Google Scholar.

#### **3.2.4 Pengumpulan Data Kuesioner**

Pengumpulan data dilakukan sebagai proses memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian dalam upaya mendukung pendeteksian kesalahan dalam proses pengumpulan data. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner.

### 3.2.5 Model dan Instrumen Penelitian

Penggunaan instrument dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala likert. Dengan begitu penggunaan instrument penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah.

### 3.2.6 Pembahasan, hasil dan rekomendasi

Melakukan analisis berguna untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zenly di Kota Jambi berdasarkan hasil *servqual*. Adapun tahapan metodologi penelitian dengan *servqual* yaitu :

1. Tahap 1, Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Variabel adalah sebuah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan manfaat dari layanan aplikasi Zenly dibagi menjadi 2 variabel yaitu :

a. Variabel Independent (bebas)

Variable yang digolongkan sebagai variabel independent terdiri dari tangibles, realibility, responsiveness, assurance empathy dan trust. Pada tahap pengembangan model penelitian selanjutnya akan di lakukan terhadap dimensi tersebut.

b. Variabel Dependent (terikat)

Merupakan sebuah variabel persepsi atau kepuasan pengguna.

2. Tahap 2, Membuat dan menyebar kuesioner.

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuesioner akan disebar secara langsung kepada responden terpilih yaitu para konsumen yang telah menggunakan layanan aplikasi Zenly, dengan memperhatikan karakteristik dan metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi.

3. Tahap 3, Mengolah data hasil kuesioner.

Dalam tahap ini data akan disajikan kedalam bentuk tabulasi agar mudah disusun, dijumlahkan dan memudahkan penataan data. Hasil kuesioner

dikatakan relevan jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

4. Tahap 4, Menganalisis data hasil pengolahan kuesioner.

Hasil dalam pengolahan kuesioner di implementasikan dengan menggunakan SPSS dan dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh setiap dimensi terhadap persepsi sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas website tersebut. Hasil akhir yang diperoleh dinyatakan dalam suatu nilai yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada pengguna. Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan pengguna dan harapan pengguna. Nilai kesenjangan negative berarti rendah dari yang diharapkan.

5. Tahap 5, Hasil analisis dan rekomendasi.

Setelah dilakukannya analisis data, maka akan didapatkan hasil analisis yang berisi gambaran umum hasil analisis karakteristik responden, tingkat kepuasan pengguna dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas Zenly serta memberikan rekomendasi yang berguna untuk kemajuan dari aplikasi tersebut.

6. Tahap 6, Pembuatan laporan.

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan data dan fakta yang telah diamati pada saat meneliti atau melakukan pengamatan.

### **3.2.7 Metode Pengumpulan Data**

Pada pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan kegiatan dimana penulis memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi dengan beberapa pertanyaan. Responden juga mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya.

### 3.2.8 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah nilai yang mempresentasikan sifat individu.

### 3.2.9 Populasi, sampel, teknik pengambilan sampel

Metode dalam pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar dan tidak diketahui secara pasti.

Untuk menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui jumlahnya, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus *Cochran*. Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus *Cochran* yaitu :

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2} = \frac{3,84 \cdot 0,25}{0,01} = \frac{0,96}{0,01} = 96$$

Keterangan :

$n$  : Jumlah sampel yang diperlukan

$z$  : Harga dalam kurva normal simpangan 5%

$p$  : peluang benar 5% = 0,5

$q$  : peluang salah 50% = 0,5

$e$  : Tingkat kesalahan sampel (Sampling Error)

Jadi dari hasil perhitungan tersebut diperoleh besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 sampel dan dibulatkan menjadi 100 responden (sampel).

### 3.2.10 Uji Validitas dan Realibilitas

#### 1. Uji Validitas

Pada uji ini ditunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (nilai Corrected item-Total Correlation

pada output *cochran*) dengan nilai  $r$  table untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n - 2$  ( $n$  adalah sampel) dengan sig 5%

## 2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian keprilakuan mempunyai kendala sebagai alat ukur,. Kuesioner reliabel atau tidak reliabel diukur dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dengan kriteria ;

- a. Jika *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  berarti reliabel.
- b. Jika *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  berarti tidak reliabel.

### 3.2.11 Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi perlu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari normalitas data, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas sebagai berikut :

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal.

#### 2. Uji Multikolienaritas

Multikolienaritas adalah suatu keadaan dimana ada tidaknya hubungan atau kolerasi antar variabel independent atau variabel bebas (multikolienaritas) dapat diketahui atau di deteksi dengan memanfaatkan statistic kolerasi *Variance Inflation Factor* (VIF).

Penentuan dari hasil uji multikolienaritas dilihat dari nilai VIF. Batas dari tolerance value  $> 0,1$  atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

#### 3. Uji Heterokedasstisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser. Uji koefisien kolerasi Glejser test menggunakan tingkat signifikansi 0,5 dengan uji 2 sisi

### 3.2.12 Analisis regresi linear berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, Persamaan Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + \dots + b_n.X_n$$

Keterangan :  $Y$  = Variabel Dependen (Kepuasan terhadap Aplikasi)

$X_n$  dan  $X_1, X_2$  = Variabel Independen

$A$  = Nilai Konstanta

$b_1$  dan  $b_2$  = Nilai Koefisien regresi variable  $X_1$  dan  $X_2$ .

#### 4. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan ke															
		September				Oktober				November				Desember			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Tahap Persiapan Penelitian																
	a. Penyusunan dan Pengajuan Judul																
	b. Pengajuan Proposal																
	c. Perijinan Penelitian																
2	Tahap Pelaksanaan																
	a. Pengumpulan Data																
	b. Analisis Data																
3	Tahap Penyusunan Laporan																

## Daftar Pustaka

- [1] Yuhefizar *et al.*, *10 Jam Menguasai Internnet: Teknologi dan Aplikasinya*. PT Elex Media Komputindo, 2020.
- [2] P. W. Salsha, "GPS: Pengertian, Sejarah, Manfaat, Cara Kerja, Komponen, dan Jenis," April 2020.
- [3] L. H. Nurulia, "Mengenal Zenly, Aplikasi Peta dengan Fitur Menarik," Mei 2022.
- [4] S. Yuni, A. Edo, D. Risnal, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)," Jun. 1, 2020.
- [5] P. Muhammad, "Pengertian Analisis: Memahami Apa Itu Analisis dan Penggunaannya Dalam Istilah," Okt. 13, 2020
- [6] Suyanto, "Strategi Cooperative Learning Model Jigsaw Dalam Pembelajaran IPS di Kelas IX MTs Negeri Ketapang,"
- [7] C. Andre, "Pengertian Kualitas Layanan," 2017.
- [8] Nanda, "Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur," Jan. 22, 2021
- [9] Ratih, "Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap," Aug. 17, 2020
- [10] dosenpendidikan, "13 Aplikasi Menurut Para Ahli," Aug. 14, 2022
- [11] I. Adhitya Wulanata Christianto, "Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 20, no. 1, pp. 133–144, 2017,
- [12] P. S. Oktarina, "Marak Diunduh Remaja Indonesia, Zenly Dinilai Berbahaya," Jun 2019.
- [13] C. Putri, "Apa Itu Aplikasi Zenly?," Sep. 6, 2022
- [14] P. Konsultan, "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)," 2017.
- [15] D. P. Sari and A. Harmawan, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani),"
- [16] Meiryani, "Memahami Analisis Regresi Linear Berganda," 2021.
- [17] S. Khansa, U. Farras, J. Saragih, and W. Kurniawan, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Seksi Workshop Dengan Pendekatan Servqual - Six Sigma," 2018.
- [18] Sampoernauniversity, "Pengertian Skala Likert, Cara penggunaan dan Contoh," 2022.
- [19] Advernesia, "Pengertian SPSS Statistika | Belajar SPSS Bahasa Indonesia,"

