

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

Proposal Tugas Akhir



Diajukan oleh :

Defany Mulya Fransiska

8040190044

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

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi KitaLulus Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Defany Mulya Fransiska
- b. NIM : 8040190044
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 16 Februari 2002
- e. Alamat : Jl. Raden Mansyur Rt.15
- f. No. Telepon : 089691782319
- g. Email : Defanimulya2002@gmail.com

1. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu dari sekian hal yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup manusia adalah pekerjaan. Pekerjaan merupakan sarana dalam memenuhi kebutuhan manusia dalam meningkatkan taraf hidup. Pekerjaan menjadi tempat memperoleh sumber kehidupan manusia dengan mendapatkan upah atau gaji sesuai dengan yang dikerjakan oleh manusia tersebut. Lowongan pekerjaan merupakan salah satu kendala yang sering menjadi perhatian setiap orang. Hal ini disebabkan oleh adanya kesenjangan antara calon pekerja dengan lowongan pekerjaan yang tersedia [1] .

Salah satu perusahaan yang membangun aplikasi penyedia lowongan kerja yaitu KitaLulus. KitaLulus adalah sebuah perusahaan rintisan dengan satu misi utama, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memaksimalkan kesempatan kerja setiap individu lewat akses terhadap pendidikan berbasis komunitas dan teknologi. Fokus utama KitaLulus yaitu dengan membantu setiap individu untuk meningkatkan kemampuan diri mereka, mendapatkan pekerjaan yang baik, dan memajukan diri sendiri. KitaLulus sendiri tidak hanya menyediakan lowongan pekerjaan tetapi juga menyediakan fitur komunitas menjadi tempat berbagi informasi dengan seluruh anggota tim, fitur kumpulan soal psikotes, fitur webinar penunjang karir, serta edukasi seputar dunia kerja [2] .

Aplikasi KitaLulus dalam proses pengoperasiannya masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna yaitu berdasarkan data feedback pengguna dari Google Play Store terdapat permasalahan yakni dalam proses pelamaran kerja, status lamaran masih dalam perjalanan terus tidak ada informasi lebih lanjut. Selain itu beberapa pengguna mengeluhkan terkait kegagalan Login, dan loading aplikasi lama padahal koneksi internet perangkat pengguna baik. Beberapa pengguna juga menyampaikan saran kepada pihak aplikasi KitaLulus terkait penambahan notifikasi bahwa lamaran diterima ataupun ditolak oleh rekruter dan perluasan jangkauan lowongan kerja dari aplikasi KitaLulus.

Kepuasan pengguna system adalah salah satu faktor ukuran dan keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu layanan [3] .

Pengukuran kepuasan pengguna dapat diukur dengan metode Servqual (Service Quality). Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan tingkat pelayanan yang diberikan secara maksimal akan memberikan kepuasan konsumen [4].

Berdasarkan hasil pencarian jurnal di Google Scholar dan perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa yang dilakukan penulis, hingga saat ini belum ada penelitian tentang analisis kualitas aplikasi KitaLulus. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi KitaLulus terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Servqual.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada aplikasi KitaLulus dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI KITALULUS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu : Bagaimana cara menganalisis Kualitas Layanan Aplikasi KitaLulus Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi KitaLulus.
2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi KitaLulus.
3. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode *SERVQUAL*.
4. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat Kota Jambi yang menggunakan dan yang pernah menggunakan Aplikasi KitaLulus.
5. Pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dengan menggunakan bantuan *Google Form*.
6. Variable independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan Aplikasi KitaLulus di Kota Jambi.
2. Mengetahui pengaruh dimensi variable *SERVQUAL* terhadap layanan aplikasi yang digunakan sehingga dapat dilakukan analisis mendalam untuk memperoleh GAP.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KitaLulus di Kota Jambi menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak KitaLulus untuk meningkatkan layanan.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis merupakan suatu penjabaran suatu system informasi kedalam berbagai macam bagian komponenyang bertujuan untuk mengidentifikasi atau evaluasi masalah yang akanmuncul di system informasi, sehingga masalah dapat ditanggulangi, diperbaiki, dan dilakukan pengembangan.analisis yaitu kegiatan yang memuat kegiatan mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari hubungannya dan ditafsirkan maknanya.

Menurut Harahap [5] “analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.”

Menurut Rifka Julianty [6] “analisis adalah aktivitas penguraian pada pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.”

Menurut Komariah dan Satori [7] “analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti.”

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengurai informasi serta mencari kaitan informasi untuk memperoleh pemahaman dan pengertian keseluruhan konteks.

2.2 KUALITAS LAYANAN

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, yakni kualitas memberikan dorongan bagi pelanggan untuk dapat menjalankan ikatan hubungan kuat dengan perusahaan/organisasi.

Menurut Erica dan Rasyid [8] “kualitas Layanan adalah hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari suatu layanan yang mereka terima dari penyedia layanan (perusahaan), baik penilaian secara sebagian maupun keseluruhan. Apabila persepsi pelanggan atas layanan sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap baik, namun jika persepsi pelanggan atas layanan tidak sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap buruk.”

Menurut Lithrone Laricha et al [9] “kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketetapan penyampaian dalam membintangi harapan konsumen.”

Menurut Harto [10] pengukuran kualitas pelayanan memakai lima dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

2. *Reliability* (Reliabilitas)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4. *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

5. *Empaty* (Empati)

Berkaitan dengan ketika perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.3 KEPUASAN PENGGUNA

Pengguna yang dimaksud pada penelitian ini yakni konsumen yang telah atau yang pernah menggunakan layanan aplikasi KitaLulus di Kota Jambi.

Menurut Band [11] “kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.

Menurut Tse and Wilton [12] “menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual layanan setelah memakainya”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan kepuasan pengguna adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang setelah membandingkan hasil produk yang dipersepsikan dengan hasil yang diharapkan.

Menurut Jhon Fernos [13] ada empat metode dalam mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan yang seluas –luasnya bagi para pelanggan menyampaikan saran, kritik,

pendapat dan keluhan mereka. Informasi – informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberi kan ide baru dan masukan berharga bagi perusahaan.

2. Pembeli misterius (*Gost Shopping*)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memper kerjakan beberapa orang gost shopper untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa dan pesaing. Para gost shopper juga dapat mengobservasi cara perusahaan pesaing melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan mengenai setiap masalah atau keluhan pelanggan.

3. Analisis pelanggan yang hilang (*Lost Costumer Analysis*)

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau peyempurnaan selanjutnya.

4. Survey kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survey, telepon email maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan member sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

2.4 APLIKASI

Menurut Rohayah [14] “aplikasi adalah suatu sub kelas perangkat lunak computer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna. Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah pengolah kata, lembar kerja, dan pemutar media”.

Menurut Agustinawati Purba [15] “Aplikasi merupakan perangkat lunak komputer yang dimanfaatkan pengguna untuk menyelesaikan atau mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas. Beberapa aplikasi yang digabung bersama menjadi satu paket kadang disebut sebagai suatu paket atau suite aplikasi (application suite).”

Menurut Siregar [16] “aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah program yang dirancang dengan tujuan tertentu dengan aktifitas tertentu melalui proses setra prosedur aliran data dalam anfrastruktur TI yang sesuai dengan jenjang kebutuhan dari pengguna.

2.5 KITALULUS

KitaLulus adalah salah satu aplikasi yang berguna untuk memberikan informasi tentang lowongan kerja dan persiapan kemampuan diri. Aplikasi ini sangat membantu sekali bagi orang yang ingin melamar pekerjaan. Aplikasi KitaLulus dapat diunduh di Play Store dan App Store.

KitaLulus merupakan sebuah startup yang berbasis di Jakarta yang didirikan sejak Oktober 2021. Platform online ini sudah terkoneksi lebih dari 20 komunitas yang anggotanya berasal dari berbagai bidang. Basis perusahaan ini di Jakarta, namun KitaLulus sudah menjangkau kota-kotalainyang ada di Indonesia yaitu Bandung, Jabodetabek, Makasar, Medan, Semarang, Jambi, Bali, Yogyakarta, Balikpapan, Serang, Malang, Surabaya dan lainnya [17] .

2.6 METODE SERVQUAL

Menurut Ferddy [18] “ Service Quality merupakan kualitas jasa pelayanan yang kita berikan kepada pelanggan”.

Menurut Tjiptono dan Gregorius [19] “Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (exepcted service). Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual didasarkan pada skala multiterm yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan.”

Pada metode *Servqual* ada lima dimensi pengukuran sebagai berikut :

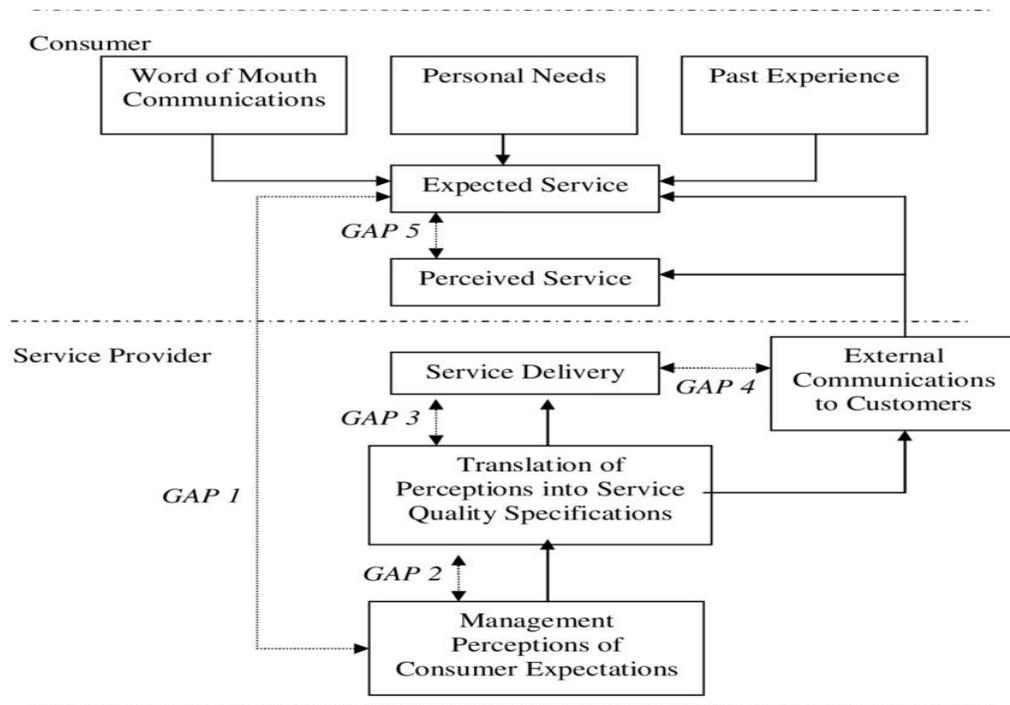
- a) Tangibles (bukti fisik), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- b) Reliability (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- c) Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
- d) Assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- e) Emphaty (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Servqual adalah metode yang umum digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan dalam menghitung gap antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna.

2.6.1 SERVQUAL GAP

Menurut Heria Windasuri [20] “perbedaan antara persepsi layanan yang didapatkan pelanggan dan ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya disebut sebagai Servqual gap.

Sebagaimana yang dirumuskan oleh Zeithaml dan Berry [21] model kualitas pelayanan menyoroti persyaratan-persyaratan utama untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi lima gap yang memungkinkan terjadinya kegagalan penyampaian jasa. Gap yang dimasuk sebagai berikut :



Gambar 2.1 Model Servqual Gap

1. *Gap 1* : Perbedaan yang terjadi antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen tersebut.
2. *Gap 2* : Perbedaan antara spesifikasi kualitas dalam perusahaan dan persepsi manajemen 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.

2.6.2 UJI VALIDITAS

Menurut Azwar [22] “Validitas berkaitan dengan sejauh mana ketepatan alat ukur dalam mengukur apa yang hendak diukur. Konsep validitas mengacu pada kelayakan, kebermaknaan, dan kebermanfaatan sebuah simpulan yang dibuat berdasarkan skor hasil tes.”

Menurut Sugiyono [23] “Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa yang diukur.”

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa uji validitas merupakan uji yang dilakukan sebagaimana ketepatan kuesioner sebagai alat yang mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur untuk kuesioner.

2.6.3 UJI RELIABILITAS

Menurut Gozhali [24] “Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.”

2.6.4 UJI ASUMSI KLASIK

Menurut Gedie Siagian dan Ghozali [25] “Proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi. Dalam penelitian ini, uji asumsi yang harus terhadap model regresi yaitu uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.”

Menurut Ghozali [26] uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis. Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji sebagai berikut :

a) Uji Normalitas

Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai Signifikan yang dihasilkan >0.05 .

b) Uji Multikolinearitas

Untuk menguji adanya multikoloniaritas dapat dilihat melalui Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance. Jika $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak terjadi multikoloniaritas.

c) Uji Heterokedastikitas

Untuk menguji adanya heterokedastisitas atau tidak dapat dilihat dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada gambar scatterplot. Jik terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membuat pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit) maka telah terjadi varian yang berbeda. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik mneyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

2.6.5 REGRESI LINIER BERGANDA

Menurut Usep Sudrajat dan Suwaji [27] “Regresi Linier Berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y).”

Menurut Janie [28] “Regresi Linier Berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (explanatory) terhadap satu variabel dependen model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masingmasing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus.”

Persamaan umum Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y : Variabel *Dependen*

A : Konstanta

b_1, b_2, b_3 : Koefisien Garis Regesi

X_1, X_2, X_3 : Variabel *Independen*

Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya yaitu :

a) Analisis koefisien determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regesi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 dan 1. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Uji T

Menurut Widjarjono [29] “ Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.”

c) Uji F

Menurut Kuncoro [30] “uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simulant terhadap variabel terkait.”

2.6.6 SKALA LIKERT

Menurut Budiaji [31] “Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresen-tasikan sifat individu, misalkan pengeta-huan, sikap, dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rataan, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan. Penggunaan jumlah dari semua butir perta-nyaan valid karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari variabel yang direpresentasikannya.”

Menurut Sugiyono [32] “Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena tertentu.”

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan 5 skala likert sebagai berikut :

Tabel 2.1 Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS = 1
Tidak Setuju	TS = 2
Netral	N = 3
Setuju	S = 4
Sangat Setuju	SS = 5

2.7 SPSS (*Statistical Product and Service Solution*)

Statistical Product and Service Solution (SPSS) digunakan untuk menganalisis statistik cukup tinggi serta system manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya.

Menurut Rochmat Aldy Purnomo [33] “SPSS merupakan sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika”

Menurut Getut Pramesti [34] “SPSS merupakan salah satu software statistika yang kerap digunakan di Indonesia. Pengenalan tentang software SPSS akan diuraikan secara singkat dalam bahasa tersendiri”.

2.8 PENELITIAN SEJENIS

Berikut beberapa penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti lainnya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Penelitian Sejenis

No	Penulis/Tahun	Judul	Metode	Hasil
1.	Muchlisah AIA Noer / 2019 [35]	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Go- Ride Di Kota Jambi Dengan Metode Servqual	Metode Servqual (Service Quality)	Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari 6 variabel SERVQUAL 5 variabel yaitu Tengibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Trust tidak berpengaruh secara positif, hanya 1 variabel yaitu Empathy yang secara signifikan

				berpengaruh terhadap persepsi pengguna (konsumen layanan Go-Ride di Kota Jambi)
2.	Diana Eka Pratiwi / 2020 [36]	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Mangatoon Menggunakan Metode Servqual	Metode Servqual (Service Quality)	Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari lima variabel SERVQUAL empat variabel yaitu Usability (Kegunaan Sistem), Service Reliability (Keandalan), Information Quality (Kualitas Informasi) dan empathy (Empati) tidak berpengaruh secara positif, hanya 1 variabel yaitu Assurance (Jaminan) yang secara signifikan berpengaruh terhadap persepsi pengguna aplikasi MangaToon
3.	Yoga Murdianto, Retno indah Rochmawati dan Andi Reza Perdanakusuma /2019 [37]	Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelangan Menggunaka	Metode Servqual (Service Quality)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya ada satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap variabel persepsi yaitu variabel Assurance

		<p>n Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)</p>		<p>(Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan GoJek di Kota Malang. Karena driver Go-Jek memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dalam hal pengetahuan alamat dengan tepat, memiliki SIM, pengalaman berkendara yang baik dan fitur chat yang disediakan oleh GoJek sangat membantu pelanggan.</p>
4.	<p>Achmad Khalid / 2021 [38]</p>	<p>Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Discord Menggunakan Metode Servqual</p>	<p>Metode Servqual (Service Quality)</p>	<p>Maka Dapat disimpulkan dari 5 variabel servqual yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy tidak semua berpengaruh secara positif karena hanya 1 variabel yaitu empathy saja yang secara signifikan berpengaruh terhadap persepsi pengguna aplikasi Discord</p>

5.	Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati / 2016 [39]	Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.	Metode Servqual (Service Quality)	Berdasarkan hasil analisis korelasi sederhana didapatkan korelasi yakni 0,641 yang berarti terjadi hubungan yang sedang dengan hubungan yang positif karena nilai R positif. Sedangkan berdasarkan hasil indeks determinasi, presentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,1% yang berarti menunjukkan hubungan yang sangat kuat
----	---	--	-----------------------------------	--

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang terdapat pada tabel 2.2 diatas dapat disimpulkan bahwa metode Service Quality (Servqual) dapat digunakan dalam menganalisis pengujian tingkat kualitas layanan dengan menghitung gap, serta persepsi pengguna berdasarkan kualitas layanan dari aplikasi tersebut.

Penulis juga menemukan adanya persamaan pada metode yang digunakan, yaitu Service Quality (Servqual) dengan tujuan untuk menganalisis suatu layanan dari sebuah aplikasi barang atau jasa dengan tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan untuk perbedaan terletak pada objek yang akan dianalisis, variabel yang digunakan dan jumlah responden yang didapat.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

3.1.1 Alat Penelitian

Penulis menggunakan alat bantu untuk mengumpulkan data dan melakukan penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa alat sebagai berikut :

- a. Perangkat Keras (Hardware)
 - Laptop Acer
 - Processor Intel® CPU N3050 @1.60GHz 1.60GHz
 - RAM 2 GB
 - Flashdisk 8 GB
- b. Perangkat Lunak (Software)
 - Windows 10 Pro
 - Microsoft Word 2016
 - Microsoft Excel 2016
 - SPSS Statistic 26
 - Aplikasi KitaLulus
 - Google Chrome
 - Google Form
 - Zotero

3.1.2 Bahan Penelitian

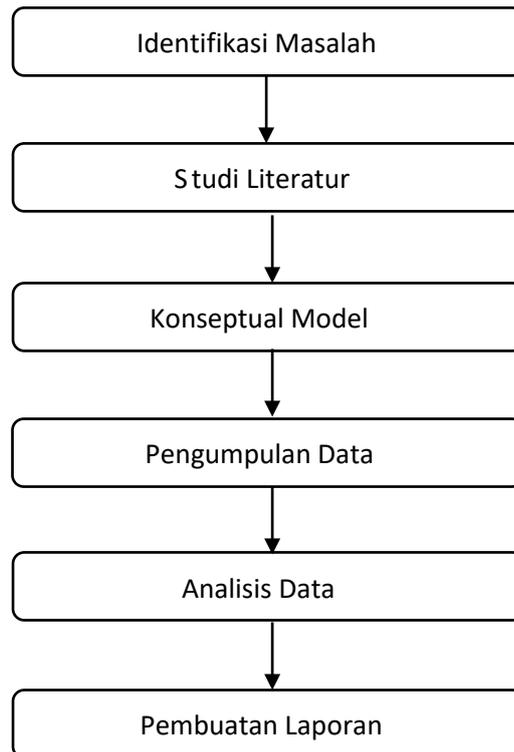
Pada penelitian ini, penulis menggunakan alat bantu sebagai bahan penelitian sebagai berikut :

- Data hasil Kuesioner yang disebarakan kepada pengguna yang berhubungan dengan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi.
- Buku-buku dan jurnal yang terkait pada penelitian sebagai referensi.
- Dan bahan penelitian lainnya.

3.2 METODE PENELITIAN

3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas sebagai tugas akhir. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

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

a. Identifikasi Masalah

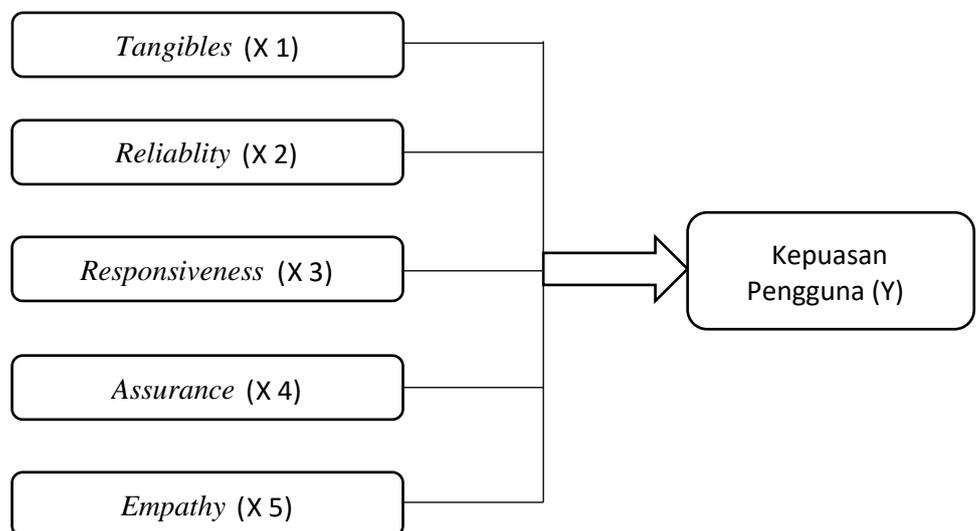
Identifikasi masalah merupakan tahapan untuk menentukan topik penelitian dan alasan kenapa topik tersebut akan diteliti. Tahap identifikasi masalah merupakan tahapan penting karena akan menentukan kualitas penelitian. tahap ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum aplikasi KitaLulus dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna di Kota Jambi.

b. Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahapan dimana penulis melakukan pencarian landasan-landasan teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti dan menjadi dasar teori dari penelitian ini. Studi literature bersumber dari buku, jurnal dan referensi lainnya.

c. Konseptual Model

Konseptual model merupakan tahapan yang diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur kemudian membuat konsep yang menggambarkan hubungan antara pengguna aplikasi dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode Servqual. Pada penelitian ini penulis hanya akan menganalisis gap ke 5 yakni kesenjangan antara harapan pengguna dengan persepsi pengguna. Gap ini berarti bahwa apakah layanan aplikasi yang di persepsikan sesuai dengan yang diharapkan. Dari identifikasi masalah diatas maka dibuat koseptual model sebagai berikut :



Gambar 3.2 Konsetual Model

d. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuesioner.

e. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan dalam melakukan analisis yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran *Servqual*. Adapun tahapan metodologi penelitian menggunakan metode *Servqual* sebagai berikut :

1) Tahap 1, menentukan variable dan dimensi yang akan diukur

Variabel merupakan konsep yang memiliki variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan manfaat dari layanan KitaLulus yaitu sebagai berikut :

- Variable Independent (bebas)

Variabel yang digolongkan sebagai variabel independent yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*. Pada tahap pengembangan model penelitian selanjutnya akan dilakukan modifikasi terhadap dimensi tersebut.

- Variabel Dependent (terkait)

Variabel yang digolongkan sebagai variabel dependent yaitu variabel persepsi atau keputusan pengguna.

2) Tahap 2, membuat dan menyebarkan kuesioner

Pada pembuatan kuesioner mengacu pada variabel-variabel dan dimensi yang telah ditentukan. Selanjutnya kuesioner akan disebarkan dengan menggunakan *Google Form* kepada responden terpilih yaitu masyarakat Kota Jambi yang menggunakan dan yang pernah menggunakan aplikasi

KitaLulus, dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel sesuai dengan kondisi.

3) Tahap 3, mengelola data hasil kuesioner

Dalam tahap ini data akan disajikan dalam bentuk tabulasi agar mudah untuk disusun, dijumlahkan serta memudahkan dalam penataan data. Hasil kuesioner dinyatakan relevan jika jawaban pengguna terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

4) Tahap 4, menganalisis data hasil pengolahan kuesioner

Pada tahap ini hasil kuesioner akan 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 aplikasi KitaLulus. Hasil akhir yang di peroleh dinyatakan dalam suatu nilai yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada pengguna. Penetapan besar nilai hasil didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan pengguna dan harapan pengguna. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

f. Hasil Analisis dan Rekomendasi

Selanjutnya setelah penulis melakukan analisis data, maka akan didapatkan hasil analisis yang berisi gambaran umum hasil analisis karakteristik responden, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas layanan aplikasi KitaLulus serta akan memberikan rekomendasi yang berguna untuk kemajuan aplikasi KitaLulus.

g. Pembuatan Laporan

Pembuatan laporan merupakan tahapan yang dilakukan setelah melakukan analisis yang kemudian dikembangkan dalam bentuk bab berdasarkan data dan fakta yang telah diminati pada saat meneliti atau melakukan pengamatan.

3.2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengambilan data dengan kuesioner. Kuesioner dilakukan dengan cara penulis memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Responden memiliki hak kebebasan dalam memberikan jawaban sesuai dengan persepsi responden sendiri.

Dikarenakan kuesioner diisi atau di jawab oleh responden, dan penulis tidak selalu bertemu langsung dengan para responden, maka dari itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan kuesioner sebagai berikut :

- a) Sebelum butir-butir pertanyaan ataupun pernyataan harus ada pengantar atau petunjuk pengisian.
- b) Butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan (populer), kalimat tidak terlalu panjang.
- c) Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan terstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya.

Untuk kuesioner pada penelitian ini, penulis menetapkan jumlah responden sebanyak minimal 100 orang responden yang ditujukan untuk masyarakat Kota Jambi yang menggunakan dan yang pernah menggunakan aplikasi KitaLulus.

3.2.3 PENGUKURAN VARIABEL

Pengukuran variabel dilakuna dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah sebuah skala psikometri yang digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan pilihan peserta dan tingkat persetujuan dengan suatu pernyataan. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan pada pernyataan yang diberikan dengan cara memilih skala yang ordinal.

Prosedur pengukuran sebagai berikut :

- a) Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
- b) Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing

responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

- c) Pemberian Nilai (Scoring), untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5 hingga menurun sampai jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan nilai 1.

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS = 1
Tidak Setuju	TS = 2
Netral	N = 3
Setuju	S = 4
Sangat Setuju	SS = 5

3.2.4 POPULASI, SAMPEL, TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Populasi dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus Cochran dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar dan tidak diketahui secara pasti.

Pada penelitian ini, yang akan menjadi sampel yaitu pengguna yang aktif dan pernah menggunakan aplikasi PayuKepasar. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih akurat dengan asumsi bahwa mereka telah memenuhi syarat untuk menjadi sampel.

Untuk menentukan populasi yang tidak diketahui jumlahnya, maka dari itu dalam penentuan sampel digunakan rumus Cochran. Perhitungan sampel dengan rumus Cochran sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

z : Harga dalam kurva normal simpanan 5%

p : Peluang benar 5% = 0,5

q : Peluang Salah 50% = 0,5

e : Tingkat kesalahan sampel (Sampling Error)

Dari hasil perhitungan diatas dapat diperoleh besarnya sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 96 sampel dan dibulatkan menjadi 100 sampel (responden).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. P. Hermas dan K. G. Tileng, "ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEGUNAAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP INTENSI PENGGUNAAN APLIKASI LINKEDIN," Feb 2021.
- [2] L. Liputan6, "Aplikasi Cari Kerja KitaLulus Sukses Proses 2 Juta Pelamar," 31 Juli 2022.
- [3] M. Marlindawati, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method," Jun 2013.
- [4] D. A. Novitasari dan S. B. Cahya, "ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN JASA DELIVERY ORDER LAMONGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY," 2018.
- [5] Y. Septiani, E. Arribe, dan R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)," Jun 2020.
- [6] D. A. Puspitasari, "Analisis Sistem Informasi Akademik (SISFO) dan Jaringan di Universitas Bina Darma," Desember 2020.
- [7] I. Ashari, "Analisis Iklan 'Diskon Magic Bukalapak.com' Berdasarkan Etika Pariwara Indonesia Analysis Of Advertisting "Diskon Magic Bukalapak.com Based on Etika Pariwara Indonesia," 2017.
- [8] D. Erica dan H. A. Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online," 2018.
- [9] L. Laricha, A. Saryatmo, dan L. Avilla, "Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode EServqual Dan Quality Function Deployment," 2017.
- [10] B. Harto, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)," 2015.
- [11] A. Awaluddin dan N. N. N. Marleni, "Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan," 2018.
- [12] C. Harini, A. N. Soleh, dan D. Djamaludin, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND TRUST TO COSTUMER SATISFACTION

USERS OF TRANSPORTATION SERVICES ONLINE OJEK (Study on Customer of Gojek in Semarang City),” 2018.

- [13] J. Fernos dan Y. E. Putra, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega Syari’Ah Padang,” 2019.
- [14] P. Apriyanti, D. Surya, dan L. Lutfi, “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening,” Nov 2017.
- [15] A. Purba, “Perancangan Aplikasi Peramalan Jumlah Calon Mahasiswa Baru yang mendaftar menggunakan Metode Single Exponential Smoothing (Studi Kasus: Fakultas Agama Islam UISU),” Desember 2015.
- [16] H. F. Siregar, Y. H. Siregar, dan Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia,” 2018.
- [17] K. KitaLulus, “KitaLulus,” 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.kitalulus.com/>
- [18] F. Rangkuti, “Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001,” 2013.
- [19] A. R. P. Nuryani, I. Santoso, dan P. Doeranto, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual”2014.
- [20] H. Windasuri, “Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization,” 2016.
- [21] M. Santoso, “Loyalitas Nasabah Pd Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon,” 2019.
- [22] N. Wahyuni, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS,” 2014.
- [23] N. K. Sujiantri, “Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Belajar Siswa Dalam Pembelajaran IPS (Studi Pada SMP Negeri 1 Singaraja Kelas VII Tahun Ajaran 2015/2016),” 2016.
- [24] V. J. Umboh dan S. L. Mandey, “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling,” 2014.
- [25] G. E. Siagian dan I. Ghozali, “Pengaruh Struktur Dan Aktivitas Good Corporate Governance Terhadap Luas Pengungkapan Informasi Strategi Secara Sukarela Pada Website Perusahaan Yang Terdaftar Dalam Bursa Efek Indonesia,” 2012.
- [26] N. Nanincova, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO,” 2019.

- [27] U. Sudrajat dan S. Suwaji, "Buku Ajar Ekonomi Manajerial," 2018.
- [28] D. N. A. Janie, Statistik Deskriptif Dan Regesi Linear Berganda Dengan Spss. Semarang University Press, 2012.
- [29] A. Widarjono, Analisis Statistika Multivariat Terpaan. UPP STIM YKPN, 2015.
- [30] M. Kuncoro, Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Erlangga, 2012.
- [31] W. Budiaji, "Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert," 2013.
- [32] S. Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan. 2015.
- [33] R. A. Purnomo, "Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS," 2016.
- [34] G. Pramesti, "Statistika Lengkap Secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS23," 2016.
- [35] M. A. Noer, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Go-Ride Di Kota Jambi Dengan Metode Servqual," 2019.
- [36] D. E. Pratiwi, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Mangatoon Menggunakan Metode Servqual," 2020.
- [37] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, dan A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelangan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)," 2019.
- [38] A. Khalid, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Discord Menggunakan Metode Servqual," 2021.
- [39] K. Kadunci, R. Rifaldi, dan S. Sulistyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.," 2016.