

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME
GENSHIN IMPACT DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Doni Tamara

8040190264

Untuk persyaratan penelitian dan penulisan Tugas Akhir

Sebagai akhir dari proses studi strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Game Genshin Impact Dengan Menggunakan Metode Servqual”

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : DONI TAMARA
- b. NIM : 8040190264
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl Lahir : Muara Dua Oku,30 September 1999
- e. Alamat : Jln. Jambi-Palembang KM.22
- f. No. Telepon : 085709834633
- g. Email : donitamara1999@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Industri game global berkembang pesat sejak awal pandemi Covid-19, dimana orang-orang lebih banyak menghabiskan waktunya bermain game selama karantina berlangsung. Seluruh sektor industry game mengalami peningkatan *engagement* dan pendapatan Covid-19 yang mengharuskan masyarakat tetap berada dirumah[1]. Game dapat berupa konsol, handled, bahkan game juga ada di telepon genggam, game berguna untuk refreshing atau menghilangkan rasa jenuh pemain baik itu dari kegiatan sehari-hari (kerja, belajar, dan faktor lainnya) maupun sekedar mengisi waktu luang.

Genshin Impact adalah permainan free-to-play (gratis) dengan genre action role-playing game (RPG). Permainan ini dirilis pada tanggal 28 September 2020 dikembangkan oleh perusahaan asal Tiongkok bernama MiHoYo dan telah menarik perhatian dunia, menjadikan peluncuran internasional Genshin Impact sebagai yang terbesar dalam sejarah pasar game Tiongkok. Genshin Impact dirilis untuk platform Windows (PC), PlayStation 4, dan smartphone (dengan OS Android & iOS). Selain itu, permainan ini dikabarkan akan segera tersedia di platform game terbaru, Nintendo Switch, dan PlayStation 5[2]. Menurut laman hybrid.co.id Genshin Impact kembali mencapai sebuah *milestone* yang besar. *Game* besutan miHoYo tersebut berhasil mendapatkan keuntungan sebesar USD 3 miliar atau sekitar Rp43 Triliun. Angka tersebut dihitung berdasarkan dari hasil keuntungan di Apps Store dan Google Play Store saja, dan belum termasuk keuntungan dari transaksi pihak ketiga. Di kuartal pertama tahun 2022, Genshin Impact juga berhasil mendapatkan peringkat pertama untuk kategori *game mobile* berbasis gacha terlaris di kuartal pertama tahun ini[3].

Game yang dirilis pada September 2020 ini mampu menghasilkan keuntungan sebesar USD1 miliar setiap enam bulan. Jika berdasarkan negara, Tiongkok merupakan negara yang paling banyak menghasilkan keuntungan, diikuti dengan Jepang dan Amerika Serikat. Dengan ini, Genshin Impact

menduduki peringkat ketiga untuk *game mobile* terlaris sepanjang masa, di bawah Honor of Kings dan PUBG Mobile[4].

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima[5]. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *Servive Quality (Servqual)*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME GENSHIN IMPACT DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :
Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Game Genshin Impact dengan menggunakan Metode SERVQUAL.

1.3 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. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Game Genshin Impact.
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain Genshin Impact

3. Variabel independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliability, tangible, responsiveness, assurance dan empathy dan Variabel Dependent (terikat) yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi Telegram.
4. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah: SPSS V25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna aplikasi game Genshin Impact.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi pihak Genshin Impact, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Genshin Impact.
2. Bagi pembaca penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran ataupun referensi khususnya untuk penelitian yang sejenis.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Analisis

Analisa berasal dari Bahasa kuno yaitu *analisis* yang artinya melepaskan analisis terbentuk dari dua suku kata, yaitu “*ana*” yang berarti kembali, dan “*luein*” yang artinya melepas kembali atau menguraikan. Kata *analisis* ini diserap kedalam Bahasa Inggris menjadi *analysis* yang kemudian diserap juga kedalam Bahasa Indonesia menjadi analisa[6]. Analisis dapat juga diartikan sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami. Dan terdapat berbagai pengertian Analisis dari beberapa ahli antara lain :

Menurut Spradley[7] “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”.

Menurut Komaruddin[8] “Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Dari berbagai defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara keseluruhan yang terpadu menjadi unit terkecil.

1.5.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya.[9]

1.5.3 Aplikasi

Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya, aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user[10].

Menurut Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya[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”.

1.5.4 Metode Servqual

SERVQUAL adalah cara atau sebuah instrumen yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor jasa dan model SERVQUAL ini berkaitan dengan model kepuasan. Dalam model SERVQUAL, penilaian atas kualitas jasa yang dimaksud ialah mengenai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa.

Tjiptono dan Chandra menyatakan bahwa "Metode Servqual (Service Quality) ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas jasa dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa"[12].

Diana Puspita Sari dan Andry Harmawan menyatakan bahwa "Servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang dapat mengetahui aspek kualitas pelayanan yang perlu mendapat perbaikan. Metode ini mampu menterjemahkan ekspektasi pelanggan yang masih belum terakomodir sepenuhnya oleh pihak perusahaan, sehingga memerlukan adanya peningkatan kualitas layanan yang diberikan[13].

1.5.5 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara yaitu memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah kuesioner tertutup.

Instrumen kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur, sedangkan instrumen yang reliable adalah instrumen yang

apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula Instrumen yang digunakan

untuk mengukur variable penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternative yang ada, yaitu:

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

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

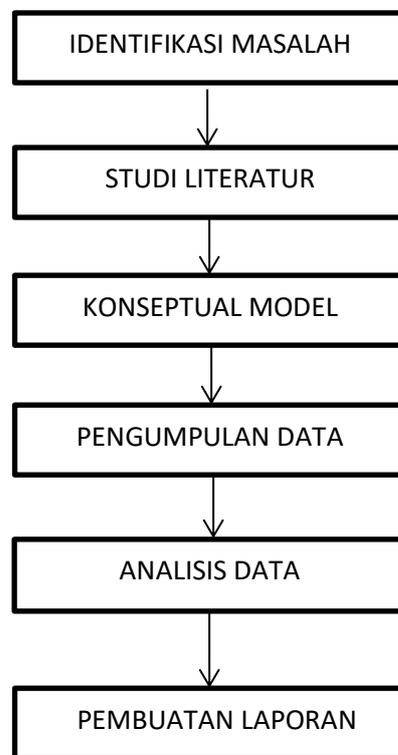
1.6.1 Alat Penelitian

Adapun alat yang digunakan dalam melakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Alat Penelitian
 - a. Prosesor : AMD Ryzen 3 3200U with Radeon Vega Mobile Gfx 2,60 Hz
 - b. RAM : 4,00 GB
 - c. Harddisk : 500 GB
 - d. Operation System : Windows 10 Home Single 64-bit
2. Perangkat Lunak
 - a. Browser Chrome
 - b. Sistem Operasi Windows 10
 - c. Microsodt Word 2010
 - d. SPSS Statistic 25.

1.6.2 Metode Penelitian

Kerangka kerja penelitian menggambarkan hubungan atau kaitan antara tahapan satu terhadap tahapan lainnya dari masalah yang sedang diteliti dan dikerjakan secara bertahap dan terstruktur. Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka diperlukan adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang jelas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan sebagai berikut :



Tahapan atau sistematika penelitian dilaksanakan untuk menghasilkan output yang teridentifikasi oleh faktor yang secara konseptual dan dilakukan pengembangan model penelitian serta menghasilkan penelitian yang akurat. Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan untuk mengetahui inti dari problem atau persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut. Saat melakukan identifikasi masalah berarti melakukan dugaan atau perkiraan atas suatu kejanggalan yang menyebabkan munculnya permasalahan.

2. Studi Litelatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku maupun internet untuk melengkapi konsep, pembahasan penelitian dan meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran terhadap topik penelitian, sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai. Studi Literatur yang digunakan di dapat dari *Google Scholar*, Jurnal, *E-Book* dan Internet.

3. Konseptual Model

Konseptual Model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literature lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi game Genshin Impact.

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil.

Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data, apakah dibuat dengan sengaja (pemalsuan yang disengaja) atau tidak (kesalah sistematis atau acak). Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data berupa Kuesioner.

5. Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna mengetahui dan mengukur sejauh mana kepuasan pengguna Aplikasi game Genshin Impact berdasarkan hasil pengukuran *Servqual*. Adapun tahapan metodologi penelitian dengan *Servqual* yaitu :

- a. Tahap 1, menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur. Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan kegunaan dari aplikasi game Genshin Impact, dibagi menjadi 2 variabel yaitu :
 1. Variabel Independent (bebas)

Variabel yang digolongkan sebagai variabel independent terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada tahap pengembangan model penelitian selanjutnya akan dilakukan modifikasi terhadap dimensi tersebut.
 2. Variabel Dependent (terikat) yaitu variabel kepuasan pengguna.
- b. Tahap 2, membuat dan menyebarkan kuesioner
Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuesioner tersebut disebarkan secara langsung kepada responden terpilih yaitu para pengguna yang telah menggunakan Aplikasi game Genshin Impact dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi.
- c. Tahap 3, mengolah data hasil kuesioner
Pada tahap ini data disajikan kedalam bentuk tabulasi agar mudah disusun, dijumlahkan dan memudahkan penataan data. Hasil kuesioner dikatakan relevan jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu.
- d. Tahap 4, menganalisis data hasil pengolahan hasil kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Zahraputeri and L. Kusdiby, “Analisis Persepsi Pemain Terhadap Game Cross-Platform : Studi Kasus Permainan Genshin Impact,” *Pros. 12th Ind. Res. Work. Natl. Semin.*, pp. 1273–1278, 2021.
- [2] wikipedia, “Genshin Impact - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.” [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Genshin_Impact.
- [3] Hybrid, “Pendapatan Genshin Impact Tembus Rp43 Triliun di Mobile dan Perpanjangan Versi 2.6.” .
- [4] Craig Chapele, “Genshin Impact Surpasses \$3 Billion on Mobile, Averages \$1 Billion Every Six Months,” *Sensortower.Com*. 2022, [Online]. Available: <https://sensortower.com/blog/genshin-impact-three-billion-revenue>.
- [5] S. Aisyah and D. I. Sari, “Efektivitas Penggunaan Platform Google Meet Terhadap Hasil Belajar Siswa,” *J. MathEdu (Mathematic Educ. Journal)*, vol. 4, no. 1, pp. 45–49, 2021.
- [6] Engel, “TINJAUAN PUSTAKA DEFINISI ANALISA,” *Pap. Knowl. Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 7–20, 2014.
- [7] Sugiyono, “Metode penelitian & pengembangan research and development. Bandung : Alfabeta.,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2015.
- [8] Sutha, “Bab II Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2018.
- [9] A. Supriyatna and V. Maria, “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES,” *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 2, p. 88, 2018, doi: 10.23917/khif.v3i2.5264.
- [10] Utami dan Hidayat, “Bab Ii Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.
- [11] R. Annisa, “Aplikasi Belajar Tata Surya Berbasis Android Sebagai Media Pembelajaran Pendukung Kurikulum 2013 Untuk Siswa Sekolah Dasar,” *J. Teknol. Inf. dan Komput. Politek. Sekayu*, vol. 9, no. 1, pp. 26–33, 2019.
- [12] H. Sarjono and N. Natalia, “Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen,” *Binus Bus. Rev.*, vol. 5, no. 1, p. 404, 2014, doi: 10.21512/bbr.v5i1.1262.
- [13] D. P. Sari and H. Andry, “USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT JALAN DENGAN

METODE SERVQUAL DAN TRIZ (STUDI KASUS DI RS
MUHAMMADIYAH ROEMANI),” 2021.