

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL  
(STUDI KASUS MAXIM KOTA JAMBI)**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh:

Muhammad Farhan Hardines

8040190351

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 Maxim Terhadap  
Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E  
SERVQUAL

Program Studi : SI / SK/TK \*)

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Muhammad Farhan Hardines
- b. NIM : 8040190351
- c. Jenis Kelamin : Laki – Laki
- d. Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 17 September 2001
- e. Alamat : Jl.ADAM MALIK LRG  
BERINGIN II Kel. THEHOK Kec.  
Jambi Selatan
- f. No. Telepon : 082269725843
- g. Email : muhammadfarhanhardines@gmail.com

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

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

NIK : YDB.11.83.078

## PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : MUHAMMAD FARHAN HARDINES

PRODI : SI / ~~SK/TH~~ \*)

JUDUL : ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE E SERVQUAL

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak \*)

### 1. Catatan :

Alasan penolakan Proposal Tugas Akhir

- Proposal Tugas Akhir tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
- .....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

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

NIK : YDB.11.83.078

\*) Coret yang tidak perlu

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan hal terpenting dalam masyarakat. Transportasi berasal dari bahasa latin *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* yang berarti mengangkut atau membawa, Jadi transportasi berarti membawa atau mengangkut ke sebelah lain atau dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Kamaludin Rustian, 2003).

Transportasi semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Pada zaman dahulu transportasi hanya berupa sepeda, bemo, becak dan lain lain. Saat ini perkembangan transportasi mengalami perubahan yang semakin modern, salah satu transportasi yang berkembang dan mengalami perubahan adalah mode transportasi ojek sepeda motor. Saat ini perkembangan ojek sudah merambah dunia aplikasi *smartphone*. Dahulu jika kita ingin menggunakan jasa ojek sepedamotor, kita harus datang dahulu kepangkalan ojek kemudian memesan ojek disana.

Bisnis jasa pada era kemajuan teknologi , berkembang sangat cepat, salah satu bisnis jasa yang sedang *boming* adalah bisnis jasa ojek berbasis *online*. Bisnis jasa ojek *online* ini adalah bisnis yang memadukan layanan ojek traditional dengan teknologi *modern*, sehingga menghasilkan jasa ojek *online*. Ojek *online* adalah suatu pelayanan jasa yang menggunakan teknologi berupa aplikasi layanan *Android* untuk media pemesanan ojek. Dahulu ojek dapat di pesan secara konvensional, yaitu harus datang ke tempat ojek tersebut mangkal dan kemudian memesan ojek dengan tujuan tertentu dan membayar sesuai denganyang disepakati untuk jarak yang di tempuh. Berbeda dengan ojek konvensional, ojek *online* dapat langsung memesan jasa lewat *aplikasi android*,

dengan memasukan lokasi anda dan lokasi tujuan, maka otomatis *system* akan mengkalkulasi dan menampilkan harganya. Pelanggan ojek *online* tidak perlu repot-repot datang ke pangkalan ojek, melainkan hanya tinggal menunggu saja *driver* dari ojek *online* datang dan akan langsung mengantar anda.

Di Kota Jambi, banyak penyedia layanan jasa ojek *online*, antara lain Maxim, Grab, Go-jek dll. Banyaknya penyedia layanan ojek *online* membuat para pelaku usaha ojek oline harus lebih meningkatkan pelayanannya. Masing-masing perusahaan diuntut untuk memperbaiki kualitas layanan sehingga konsumen merasa betah menggunakan jasa perusahaan. Perbaikan kualitas tidak hanya dilakukan dalam bentuk *real* pelayanan, namun juga dalam bentuk aplikasi/*software* nya.

*E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *E-Servqual* merupakan versi baru dari Service Quality (Servqual). 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 (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2006). Berdasarkan Ho dan Lee (2007), terdapat 5 dimensi pengukuran *e-servqual*, yaitu *Information Quality*, *Security*, *Website Functionality*, *Customer Relationship*, dan *Responsiveness* dan *Fulfillment*. Berdasarkan uraian di atas maka kami dalam laporan proyek penelitian ini mengambil judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**”

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat rumusan masalah yaitu:

1. Adakah pengaruh kualitas layanan aplikasi Maxim terhadap kepuasan pengguna dengan metode servqual?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Maxim?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan ini tidak menyimpang dari apa yang dirumuskan, maka dibutuhkan Batasan-batasan masalah sebagai berikut :

- 1 Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna fitur bike dalam aplikasi Maxim.
- 2 Penelitian ini menggunakan metode e-service quality yang menggunakan 5 dimensi yaitu : *Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationship, dan Responsiveness dan Fulfillment.*
- 3 Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Maxim di Kota Jambi.
- 4 Teknik dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner.
- 5 Software yang digunakan untuk mengelola data kuesioner pada penelitian ini menggunakan SPSS.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pengguna dari variabel e-servqual dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi Maxim di Kota Jambi.

## **1.5 Landasan Teori**

### **1.5.1 Analisis**

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Menurut Yuni Septiani, Edo Arribe, Risnal Diansyah [1] analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.

Menurut O. H Kara [2] analisis adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan.

Sehingga dari pendapat para ahli tersebut dapat di simpulkan bahwa Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan atau memecahkan dari unit menjadi unit terkecil atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengaitkan data yang du himpun untuk menjawab permasalahan.

Fungsi analisis yaitu untuk dapa mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan tertentu. Analisis bisa di terapkan di berbagai jenis lingkungan dan juga keadaan.

Analisis akan lebih optimal dipergunakan dalam keadaan kritis serta juga untuk keadaan yang membutuhkan strategi. Disebabkan karena analisis bisa mengetahui secara mendetail mengenai keadaan lingkungan saat ini.

Analisis bertujuan untuk mengumpulkan data yang pada akhirnya data-data tersebut dapat digunakan untuk sebagai keperluan palaku analisis. Biasanya akan di gunakan dalam menyelesaikan krisis atau juga konflik, atau dapat saja hanya digunakan sebagai arsip.

## **1.5.2 Kualitas Layanan**

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli:

Menurut Parasuraman [3] Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono [4] Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan excellent yang diharapkan dan pengendalian atau keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

### **1.5.2.1 Dimensi Kualitas Layanan**

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana [5] menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (Reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (Emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### **1.5.2.2 Karakteristik Kualitas Layanan**

Tjiptono [5] mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. Tidak berwujud (Intangibility)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

2. Tidak terpisahkan (Inseparability)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Bervariasi (Variability)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut disediakan.

4. Mudah lenyap (Perishability)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila pendapatan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa dimuka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

### **1.5.3 Aplikasi**

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 komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

Menurut Hengky W. Pramana [6] aplikasi adalah suatu perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas ataupun pekerjaan, seperti aktivitas perniagaan, periklanan, pelayanan masyarakat, game, dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan oleh manusia.

Menurut Rachman Hakim S [7] aplikasi adalah suatu perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur windows, permainan (game) dan sebagainya.

#### **1.5.4 Maxim**

Maxim merupakan perusahaan transportasi berbasis web yang dapat diakses melalui website maxim. Selain itu maxim juga dapat diakses melalui aplikasi berbasis Android dan ios yang dapat diunduh melalui google playstore atau apple Appstore. Maxim memulai eksistensinya pada 2003 di rusia tetapi memulai beroperasi di Indonesia pada 2018, dimulainya perusahaan itu dirusia dari sebuah layanan taksi, lambat laun perkembangan teknologi maxim menjadi aplikasi ojol yang banyak diminati diluar dan dalam negeri.

##### **1.5.4.1 Sejarah Maxim**

Maxim merupakan perusahaan asal Rusia yang sudah berdiri sejak tahun 2003. Sejarah perusahaan itu dimulai dari sebuah layanan aplikasi taksi dikota yang terletak dipegunungan ural, Rusia.

Pada tahun 2014, perusahaan itu memperluas bisnisnya dengan membuka cabang di beberapa negara seperti Ukraina, Kazakhshtan, Georgia, Bulgaria, Tajikistan, Belarusia, Azerbaijan, dan Italia. Saat ini Maxim merupakan perusahaan taksi terbesar ketiga di Rusia.

Development management Maxim Indonesia Imam mutamad Azhar mengatakan, kini Maxim berkembang menjadi perusahaan transportasi online yang tidak hanya focus ke taksi tetapi juga jenis layanan angkutan lain seperti ojek atau mobil pada umumnya, bahkan perusahaan yang baru membuka cabang di Indonesia pada 2018 lalu tersebut juga menawarkan kerja sama bagi masyarakat Indonesia yang ingin bergabung menjadi mitra Maxim dalam artian ikut serta mengelola bisnis layanan transportasi online itu.

#### **1.5.4.2 Visi dan misi maxim**

Meningkatkan interaksi secara terus menerus diantara para pengguna dan membantu banyak orang untuk melakukan perjalanan ke tujuan masing-masing.

#### **1.5.4.3 Kelebihan Maxim**

##### **1. tarif ekonomi**

Biaya perjalanan dapat diketahui segera setelah rute terdaftar, perjalanan sepeda motor akan dikenakan biaya mulai 3000, pada mobil biasa 5000.

Tarif tidak tergantung pada kondisi lalu lintas dan tidak berubah diakhir perjalanan berkat penumpang Maxim dapat dengan mudah mengatur pengeluaran transportasi mereka.

##### **2. Layanan Reservasi Tersedia**

Salah satu fungsi unik yang terdapat dalam aplikasi Maxim adalah kesempatan untuk melakukan reservasi dan membuat daftar rute yang kompleks, terdiri dari beberapa alamat sekaligus, komunikasi gratis dengan pengemudi yang menjamin keselamatan.

##### **3. Bagikan lokasi perjalanan**

Pengguna Maxim yang ingin berbagi lokasi perjalanan dengan orang lain dapat mengirimkan link ke peta yang berisi rute perjalanan. Ini sangat nyaman,

terutama ketika anda perlu menjemput teman dalam perjalanan atau memastikan perjalanan orang yang anda cintai lancar dan nyaman.

#### **1.5.4.4 Kekurangan Maxim**

##### **1. Kurang populer dikalangan masyarakat**

Jika Maxim dibandingkan dengan ojol yang lain bisa dikatakan jauh dibawah. Dikarenakan Maxim termasuk baru bagi masyarakat luas, sehingga masyarakat lebih memilih beralih ke ojol yang lain.

##### **2. Pelayanan kurang dipercaya**

Pelayanan yang terdapat di Maxim kurang dipercaya. Hal ini dikarenakan ada beberapa pelanggan mereview mengenai keluhan mengenai pelayanan Maxim, pelayanan oleh pihak Maxim dianggap kurang memuaskan pelanggan.

##### **3. Tampilan situs membingungkan**

Masyarakat kebanyakan masih bingung dengan tampilan awal aplikasi Maxim, masyarakat masih bingung bagaimana cara memesan driver maxim, bagaimana cara chat driver maxim dll.

#### **1.5.5 Kepuasan pengguna**

Kepuasan pengguna yaitu pada hakikatnya tujuan bisnisnya adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Kepuasan yaitu akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali. Ada beberapa pengertian menurut para ahli:

Menurut Anderson [8] kepuasan pengguna merupakan kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

Menurut Setyo & Rahmawati [9] Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pengguna merupakan evaluasi keseluruhan dari pengalaman sejumlah aspek krusial yang dirasakan oleh pengguna seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan efesiensi dan produktivitas karyawan.

#### **1.5.5.1 Pengukuran Kepuasan Pengguna**

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metoden dan teknik. Ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memberikan respon secara tepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.
2. Ghost shopping. Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka menyampaikan temuan- temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab permintaan pelanggan, dan mengamati setiap keluhan.
3. Lost customer analysis. Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat

mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelangganya.

4. Survei kepuasan konsumen. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feed back) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelangganya.

#### **1.5.6 Teknik pengukuran kepuasan pengguna**

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan kami” pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
2. Responden diberikan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis).
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/ performance ratings).

#### **1.5.7 E-SERVQUAL**

E-Service Quality atau yang juga dikenal sebagai E-ServQual merupakan versi baru dari Service Quality (ServQual). 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. E-Service Quality didefinisikan sebagai sejauh mana website memfasilitasi efisien dan efektif berbelanja, pembelian, dan pengiriman produk dan jasa [10].

Menurut Valarie, Pasuraman & Malhotra [11] E-service quality juga merupakan pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk memfasilitasi belanja, pembelian maupun pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien.

Menurut Chase, Jacobs & Aquilano [12] mendefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien

### **1.5.7.1 Dimensi E-SERVQUAL**

Terdapat 7 dimensi pengukuran E-Servqual menurut Tjiptono [13] yaitu:

1. Efisiensi (Efficiency), yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
2. Reliabilitas (Reability), berhubungan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
3. Pemenuhan janji (fulfillment), yaitu mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. Privasi (Privacy), berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi pelanggan terjamin keamanannya.
5. Daya tanggap (Responsiveness), merupakan kemampuan toko online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul pertanyaan seputar produk, memiliki mekanisme, untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online.
6. Kompensasi (Compensation), meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
7. Kontak (Contact), mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Alat Penelitian**

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat alat bantu (Tools) yang digunakan penulis, antara lain:

1. perangkat keras (*Hardware*)

- a. Laptop Lenovo AMD RYZEN 7 4700U @2.0GHz
- b. RAM 12GB
- c. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. Google Chrome
- b. Sistem operasi windows 11
- c. Mendeley
- d. Google Form
- e. SPSS 25

### **1.6.2 Bahan Penelitian**

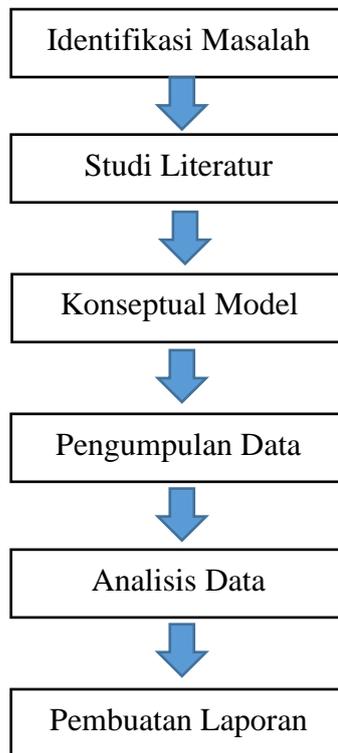
1. Kertas A4
2. Data yang diperoleh dari pengguna aplikasi MAXIM di Kota Jambi.
3. Literatur-literatur yang berupa landasaan teori yang dipegang dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

### **1.6.3 Kerangka penelitian**

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini maka perlu adanya susunan Kerangka kerja atau Framework guna memperjelas tahapan -tahapan atau sistematika yang akan dilakukan.

Tahapan atau sistematika penelitian dilaksanakan untuk menghasilkan output yang teridentifikasi oleh aktor yang secara konseptual dan dilakukan pengembangan model penelitian serta menghasilkan penelitian yang akurat.

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



**Gambar 1.6.3 Kerangka Kerja Penelitian**

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah yang dilakukan untuk mengetahui inti dari persoalan penyebab permasalahan dan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan berfokus pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kepuasan pengguna aplikasi Maxim, metode yang akan digunakan adalah metode E-servqual yang mengukur kualitas suatu jasa/layanan.

#### 2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku jurnal dan internet untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan tujuannya agar teori yang dibahas memiliki landasan dan keilmuan yang ilmiah dari penelitian tersebut sehingga dapat mempermudah dalam memahami konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian yang dibahas.

#### 3. Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan

hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode E-servqual. Dalam penelitian ini penulis hanya menganalisis Kesenjangan antara harapan pengguna dengan persepsi pengguna.

#### 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 menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data.

#### 5. Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna mengetahui dan mengukur sejauh mana aplikasi Maxim dapat membantu pengguna dalam kegiatan seperti order transportasi , chat driver, system pembayaran berdasarkan hasil pengukuran kualitas aplikasi tersebut.

#### 6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini yaitu pembuatan laporan penelitian melalui laporan penelitian. Penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian Bagaimana analisis dan pengolahan data yang dilakukan yang disusun sebagai laporan dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

### 1.6 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] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [2] H. Maros and S. Juniar, "濟無No Title No Title No Title," pp. 1–23, 2016.
- [3] F. Stefani, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)," *Int. J. Trade, Econ. Financ.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2009.
- [4] H. Armaniah, A. S. Marthanti, and F. Yusuf, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang," *Penelit. Ilmu Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 2614–3747, 2019, [Online]. Available: <https://bmspeed7.com>
- [5] D. Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 15–28, 2019, doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- [6] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [7] S. M. A. N. Pringsewu, "Volume 6 Nomor 1 2018 J U rnal Informa S i dan Komp U ter Volume 6 Nomor 1," vol. 6, pp. 20–30, 2018.
- [8] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- [9] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [10] H. Jonathan, "Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk," *The Winners*, vol. 14, no. 2, p. 104, 2013, doi: 10.21512/tw.v14i2.650.

- [11] S. Pudjarti, N. Nurchayati, and H. R. Dwi Putranti, "Penguatan Kepuasan Model Hubungan E-Service Quality Dan E-Loyalty Pada Konsumen Go-Jek Dan Grab," *Sosiohumaniora*, vol. 21, no. 3, pp. 237–246, 2019, doi: 10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491.
- [12] H. Jonathan, "Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk," *The Winners*, vol. 14, no. 2, pp. 104–112, 2013.
- [13] VA Ririhena, "Bab II Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2019.