

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PAYO KEPASAR
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Jeny Clarissa

8040190119

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 Payo Keparas Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Jeny Clarissa
- b. NIM : 8040190119
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 21 Juli 2001
- e. Alamat : Jl. Panglima Polim No. 17
- f. No. Telepon : 0895619859445
- g. Email : Jennyclarisa21@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era perkembangan teknologi dan informasi yang sudah semakin maju dan berkembang pesat, dengan adanya teknologi dan informasi, banyak orang yang dapat mengakses segala informasi melalui media online. Kemajuan teknologi merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Teknologi-teknologi tersebut seperti pada penggunaan aplikasi, website, serta teknologi canggih lainnya untuk memudahkan pelayanan dan kebutuhan manusia. Salah satu teknologi informasi yang banyak digunakan yaitu aplikasi yang sudah banyak penggunaannya seperti pada aplikasi yang bergerak di bidang jasa untuk membantu serta memudahkan seseorang dalam melakukan aktivitas atau kegiatan.

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 (Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya, 2014). Salah satu penggunaan aplikasi yang kerap kali digunakan oleh kalangan masyarakat yaitu aplikasi belanja online yang dirancang untuk membantu sekaligus mempermudah aktivitas.

Aplikasi ini dirancang dengan memanfaatkan salah satu teknologi yang dapat melakukan transaksi jual beli secara online seperti penjualan, pembelian serta kegiatan pembayaran. Marketplace adalah suatu platform dimana memiliki tugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara online. Selain itu, marketplace juga menyediakan berbagai fasilitas seperti metode pembayaran, estimasi pengiriman, pemilihan produk sesuai kategori, dan fitur lainnya.

Kesulitan terhadap penilaian dan pengukuran dari kualitas layanan aplikasi yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengembangkan model untuk mengukur kualitas layanan aplikasi. Dapat dilihat bahwa adanya

kemungkinan permasalahan yang terjadi ketika aplikasi digunakan. Selain itu, hal tersebut juga dapat berpengaruh pada tanggapan pengguna terhadap aplikasi payo kepasar tersebut. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian ini untuk mengambil studi kasus mengenai penggunaan aplikasi payo belanja agar dapat mengetahui apakah penggunaan aplikasi tersebut memberikan manfaat dan kebutuhan bagi pengguna.

Aplikasi payo kepasar adalah salah satu aplikasi yang dirancang dan dikembangkan oleh perusahaan startup asal Jambi. Aplikasi ini bergerak di bidang jasa serta dapat diakses oleh siapapun dan dimanapun dengan mudah dan praktis. Aplikasi payo kepasar dapat diinstal melalui play store. Target dari aplikasi payo kepasar ini adalah ibu rumah tangga yang tidak sempat berbelanja kebutuhan dapur secara offline.

Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode servqual karena metode Servqual digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan pada kualitas pelayanannya. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variable Servqual yang terdiri dari tangibles (bukti fisik), reability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan atau kepastian), and emphaty (empati).

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **”ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PAYO KEPASAR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi Payo Kepasar menggunakan metode Servqual?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan batasan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Payo Kepasar.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual.
3. Pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan Google Form.
4. Penelitian ini untuk pengguna aplikasi Payo Kepasar.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi Payo Kepasar terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan masukan bagi pihak pengembang aplikasi Payo Kepasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari penggunaan aplikasi tersebut.
2. Agar dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajer yang mengatur sekaligus mengelola aplikasi Payo Kepasar dalam peningkatan dan pengembangan kualitas layanan penggunaan aplikasi Payo Kepasar di kalangan masyarakat Jambi.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Analisis

Menurut Indrajani (2015 : 81) mengungkapkan bahwa analisis adalah bagian terpenting dalam suatu perancangan sistem maupun basis data.

Menurut Sugiyono (2015 : 335) mengungkapkan 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 Satori dan Komriyah (2014 : 200) mengungkapkan bahwa 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 duduk perkaranya.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu uraian pemecahan masalah yang bertujuan untuk memperjelas dan mempertegas mengenai makna dan hubungan suatu bagian sehingga makna sesungguhnya dapat ditafsirkan secara pasti dan mengkaji keseluruhan bagian yang dikelompokkan dalam berbagai kriteria dan diteliti secara mendalam untuk satu kesatuan yang terpadu.

1.5.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Menurut Lupiyoadi (2013 : 216) mengungkapkan bahwa kualitas layanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diberikan.

Menurut Manus dan Lumanauw (2015 : 697) mengungkapkan bahwa kualitas layanan didefinisikan sebagai nilai tambah dari suatu produk dalam hal memberikan manfaat kepada konsumen, dimana ketika suatu produk barang atau jasa dilengkapi dengan layanan yang baik, maka akan menimbulkan perasaan nyaman dari konsumen yang akan menimbulkan kecenderungan terhadap konsumen untuk menggunakan produk kembali.

Menurut Aritonang (2010 : 2) mengungkapkan bahwa kualitas layanan didefinisikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk tersebut.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan sebuah tingkatan yang berguna untuk mengukur seberapa baik sebuah produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

1.5.2.1 Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Febrilien (2017) mengatakan bahwa dimensi kualitas layanan dapat diidentifikasi melalui penelitian yang dilakukan oleh Pasurahman et all yang dikenal sebagai SERVQUAL, sebagai berikut:

1. Keandalan (Reability), merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, segera, akurat, konsisten, terpercaya dan memuaskan sesuai dengan harapan.
2. Daya tanggap (Responsiveness), merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan serta ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan baik.
3. Jaminan (Assurance), merupakan kemampuan karyawan untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan.
4. Empati (Empathy), merupakan rasa peduli dalam rangka memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
5. Bukti fisik (Tangibles), merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

1.5.3 Aplikasi

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

Menurut Syahrial Chan (2017 : 4) mengungkapkan bahwa analisis adalah koleksi windows dan objek-objek yang menyediakan fungsi untuk aktivitas user seperti pemasukan data, proses, dan pelaporan.

Menurut Edy Irwansyah dan Jurike V. Moniaga (2014 : 61) mengungkapkan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dijalankan didalam tablet dan juga smartphone.

Menurut Jogiyanto (1999 : 12) mengungkapkan bahwa aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan sebuah program yang dirancang dan dikembangkan dengan tujuan untuk melakukan aktivitas tertentu melalui proses dan prosedur aliran data dalam infrastruktur teknologi informasi yang sesuai dengan jenjang dari kebutuhan pengguna.

1.5.4 Payo Keparas

Aplikasi payo keparas adalah salah satu aplikasi yang dirancang dan dikembangkan oleh perusahaan startup asal Jambi. Aplikasi ini bergerak di bidang jasa serta dapat diakses oleh siapapun dan dimanapun dengan mudah dan praktis. Aplikasi payo keparas dapat diinstal melalui play store. Target dari aplikasi payo keparas ini adalah ibu rumah tangga yang tidak sempat berbelanja kebutuhan dapur secara offline.

Aplikasi payo keparas menyediakan berbagai macam layanan seperti sayuran, daging, ikan, bahan makanan, makanan instan, minuman, kesehatan dan lain-lain. Dari layanan-layanan yang disediakan ini, maka akan mempermudah

aktivitas kalangan masyarakat Jambi dalam menggunakan berbagai layanan yang tersedia di aplikasi payo kepasar agar lebih efektif dan efisien.

Aplikasi payo kepasar merupakan salah satu penerapan dari marketplace dikarenakan aplikasi payo kepasar ini menyediakan berbagai fasilitas dan layanan secara online.

Marketplace adalah suatu platform dimana memiliki tugas sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan proses transaksi produk secara online. Selain itu, marketplace juga menyediakan berbagai fasilitas seperti metode pembayaran, estimasi pengiriman, pemilihan produk sesuai kategori, dan fitur lainnya.

1.5.5 Kepuasan Pengguna

Menurut Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007 : 177) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000 : 75) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan, penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan pengguna yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001 : 9) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas dan gembira.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan respon pengguna atau konsumen terhadap suatu jenis pelayanan yang didapatkannya.

1.5.6 Metode Servqual

Metode Servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (Gap) yang ada diantara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner Servqual dapat diubah-ubah atau disesuaikan agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula, seperti contohnya yaitu pada bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi.

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang ingin dicapai.

1.5.6.1 Dimensi Metode Servqual

Menurut Lovelock dan Wright dalam jurnal Handoko (2011), terdapat 10 kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu : keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), kemampuan (competence), mudah diperoleh (access), keramahan (courtesy), komunikasi (communication), dapat dipercaya (credibility), keamanan (security), memahami pelanggan (understanding) dan bukti fisik (tangibles). Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi 5 (lima) dimensi berikut:

1. Daya tanggap (Responsiveness)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

2. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu.

3. Empati (Empathy)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

4. Jaminan (Assurance)

Yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

1.5.6.2 Kelebihan Metode Servqual

Menurut Sahay, Nugroho dan Winarno (2013) mengungkapkan bahwa dengan metode Servqual, dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dari setiap variabel dan setiap dimensi kualitas layanan, sehingga dengan mudah dapat ditelusuri apa yang sebenarnya mempengaruhi tinggi atau rendahnya kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan metode ini juga dapat diketahui bagaimana harapan pengguna terhadap layanan yang ditawarkan dan bagaimana penilaiannya tentang layanan yang diberikan. Selain itu pula, dapat diketahui variabel mana yang harus menjadi focus untuk perbaikan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Dengan metode ini pula dapat digunakan untuk memperoleh gambaran tentang perkembangan harapan dan persepsi pengguna dari waktu ke waktu.

1.5.7 Smart PLS

Smart PLS adalah software statistik yang digunakan untuk menganalisa dan mengolah data melalui pendekatan Variance Based SEM. Maka dari itu, untuk menggunakan perhitungan melalui pendekatan tersebut banyak yang menggunakan aplikasi SmartPLS. Proses mengolah data dengan menggunakan aplikasi ini yaitu

menggunakan metode bootstrapping atau bisa juga disebut dengan penggandaan secara acak. Itulah sebabnya, uji normalitas dapat dengan mudah untuk dihitung sehingga tidak memerlukan syarat minimum sampel, bahkan untuk sampel kecil pun bisa menggunakan metode ini. Kerangka dasar pada PLS yaitu berbentuk regresi linear. Oleh karena itu, semua hal yang terdapat pada regresi linear juga terdapat pada PLS. Hanya saja dibedakan dengan simbol, lambang dan istilah yang berbeda. Dalam teknik PLS, bisa menangani banyak variabel respon dan variabel eksplanatori. Smart PLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya seperti rasio kategori, likert, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model.

1.5.8 Penelitian Sejenis

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Cindi Wulandari, dkk (2016)	Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek)	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Hasil penelitian mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan IT di aplikasi Gojek umumnya menunjukkan kurang puas dengan levelnya dari persentase tertinggi di setiap pernyataan dimensi.
2.	Agus Susanto (2011)	Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM di Kota Padang dengan Metode Servqual	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Diketahui seberapa besar jarak (gap) yang ada antara persepsi dan harapan pelanggan dari perusahaan jasa dan menunjukkan bahwa kualitas

				layanan yang diharapkan oleh pelanggan belum tercapai.
3.	Ayu Nadya Fitrotin, Ary Iswahyudi dan Aang Kisnu Darmawan (2019)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi E- Commerce Shopee di Pamekasan Menggunakan Metode Servqual	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pengguna hanya merasa puas dengan persepsi <i>Reliability</i> seperti halnya dalam masalah kelengkapan produk, fasilitas ongkir, kecepatan akses, konsisten dan kehandalan dari shopee itu sendiri dan <i>Emphaty</i> yang berhubungan dengan informasi transaksi dan pelayanan pada Shopee, pengguna Shopee merasa puas dalam kategori tersebut.
4.	Febrilien Matresya Matulatuwa (2017)	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. POS Indonesia Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Hasil pada keseluruhan variabel yang dianalisis dapat disimpulkan pelanggan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. POS Indonesia Cabang Ambon.
5.	Hanik Rosyidah, Tri Astuti Murianda Huriandari,	Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Servqual	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	Indikator penilaian yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya adalah indikator yang berada di lingkungan sekolah. Indikator

	Agus Rusgyono (2015)			yang menjadi penilaian yaitu nilai tertinggi.
--	----------------------------	--	--	---

Berdasarkan dari kelima hasil penelitian diatas memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Penelitian dengan judul Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek) memiliki metode perhitungan servqual, uji dan teknik pengumpulan data yang sama dengan penelitian yang dilakukan penulis.
2. Penelitian dengan judul Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM di Kota Padang dengan Metode Servqual, memiliki metode perhitungan servqual dan uji yang sama dengan penelitian yang dilakukan penulis.
3. Penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi E-Commerce Shopee di Pamekasan Menggunakan Metode Servqual , memiliki metode perhitungan dan uji validitas yang sama dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu servqual.
4. Penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. POS Indonesia Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual , memiliki kesamaan penggunaan metode perhitungan servqual, teknik pengumpulan data dengan kuisisioner dan uji analisis yang sama dengan penelitian yang dilakukan penulis.
5. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Servqual, memiliki metode perhitungan servqual dan uji yang sama dengan penelitian yang dilakukan penulis.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Alat dan Bahan Penelitian

Alat penelitian merupakan serangkaian peralatan yang digunakan guna mendukung penelitian agar dapat berjalan dengan baik. Adapun alat penelitian yang digunakan yaitu:

1. Perangkat keras (Hardware)
 - a. Laptop Asus, dengan processor Intel® Celeron® CPU 1007U @ 1.50GHz
 - b. RAM 2GB
 - c. Dan beberapa perangkat keras lainnya
2. Perangkat lunak (Software)
 - a. Sistem Operasi Windows 8.1 Pro
 - b. Microsoft Office Word 2016
 - c. Google Scholar
 - d. Google Play Store

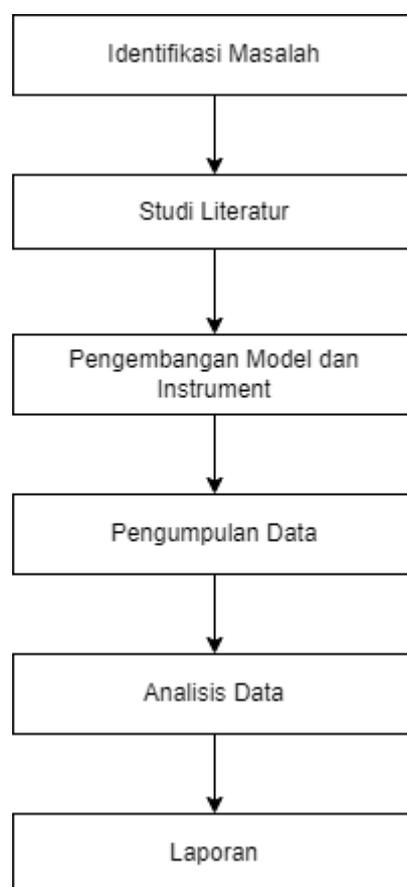
Bahan penelitian yang digunakan dalam analisis kualitas layanan penggunaan aplikasi payo kepasar yaitu:

1. Melalui aplikasi Google Play Store yang mudah untuk diakses oleh siapa-pun menjadi acuan dalam mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi payo kepasar oleh pengguna dalam lingkup masyarakat luas. Dengan melihat beberapa komentar terkait unduhan aplikasi payo kepasar pada kolom bawah komentar terkait kepuasan pengguna dalam kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi payo kepasar.
2. Strategi Bisnis yang didalamnya terdapat visi, misi dan tujuan dari payo kepasar.
3. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang digunakan oleh penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

1.6.2 Metode Penelitian

Untuk memberikan panduan atau acuan dalam menyusun penelitian ini maka diperlukan adanya susunan kerangka kerja yang lebih rinci dan jelas dalam

tahapannya. Agar penelitian berjalan dengan baik maka kita harus memiliki kerangka kerja yang telah disusun sebelumnya. Kerangka kerja ini berisi tentang urutan-urutan Langkah kerja yang harus dilakukan dalam pelaksanaan penelitian yang kemudian di uraikan lebih detail agar memudahkan dalam melakukan penelitian. Tahapan ini mengalir sesuai alur yang logis, sehingga dalam pengerjaannya lebih jelas, terarah, dan sistematis. Adapun kerangka kerja yang digunakan terlihat pada gambar berikut:



Gambar 1.6 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian diatas, maka dapat diuraikan pembahasan dari tiap tahapan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini penulis akan mengidentifikasi masalah yang terjadi pada aplikasi payo kepasar di setiap visi atau misinya, dalam artian penulis

menjabarkan sebuah masalah secara rinci, sehingga memudahkan penulis mengetahui kualitas layanan dari aplikasi payo kepasar ke masyarakat luas. Namun untuk mengetahui permasalahan tersebut, penulis membutuhkan data langsung dengan melakukan survey kelapangan agar benar-benar bisa mengamati secara langsung permasalahan yang terjadi. Pada penelitian ini penulis telah melakukan identifikasi masalah yaitu bagaimana mengetahui kualitas layanan dari aplikasi payo kepasar dengan menggunakan metode servqual oleh pengguna dalam konteks masyarakat luas.

2. Studi Literatur

Pada tahapan berikutnya Studi literatur, pada tahapan ini penulis melakukan pengumpulan data dari berbagai pustaka yang akan digunakan sebagai referensi untuk mengetahui kualitas layanan dari aplikasi payo kepasar ke pengguna. Pada tahapan ini penulis mempelajari dan memahami konsep yang sesuai dengan penelitian, dimana penulis banyak melakukan penelitian pada buku-buku, jurnal, artikel dan internet dari berbagai sumber.

3. Pengembangan Model dan Instrument Penelitian

Setelah melakukan Studi Literatur tahapan selanjutnya yaitu melakukan pengembangan model dan instrument penelitian, pada proposal ini penulis menggunakan metode servqual.

Dalam konteks ini Zeithaml, et.al (1990), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tiga industry jasa pelayanan yang selanjutnya dituangkan dalam buku mereka “Delevering Quality Services, Balancing Customer Percpetion and Expectation” mengemukakan bahwa tedapat sebuah metode untuk mengukur kualitas pelayanan dengan akronim ‘SERVQUAL’ (Service Quality) yaitu suatu metode yang menjabarkan secara empiris dan dapat dimanfaatkan oleh organisaasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya Zeithaml,et.al (1990;23) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu expected service dan perceived service. Pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan/diterima. Expected service dan perceived service ditentukan oleh 10 dimensi yang

disebut dengan Determinants of Service Quality (Parasuraman, et.al) pada (1985;47) yaitu:

- a. Tangible (terlihat/terjamah) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. Reliable (kehandalan) yaitu kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat
- c. Responsiveness (daya tanggap) adalah niat baik untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
- d. Competence (kompetensi) adalah tuntutan untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai oleh setiap aparatur dalam memberikan pelayanan
- e. Courtesy (ramah) adalah sikap dan perilaku ramah, sopan dan bersahabat dalam melakukan hubungan dengan pelanggan
- f. Credibility (dapat dipercaya) sifat jujur dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan
- g. Security (keamanan) bebas dari rasa takut dan resiko
- h. Access (akses) kemudahan dalam melakukan pendekatan dan kontak
- i. Communication (komunikasi) mendengarkan komentar pelanggan dalam Bahasa yang dapat dipahami
- j. Understanding the Customer (memahami pelanggan) berupaya untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Selanjutnya Zeithaml, et.al (1990;23) menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yang berbeda, yang sekaligus dapat dipakai untuk menganalisis kesenjangan antara layanan yang dapat diberikan oleh perusahaan dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Lima dimensi tersebut disebut sebagai "Development Servqual" yaitu :

- a. Tangibles (bukti fisik) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Dimensi bukti fisik dalam konteks penelitian ini antara lain:
 - 1) Adanya Pasar Angso Duo di Jambi yang merupakan fasilitas berupa tempat untuk kegiatan jual beli

- 2) Adanya penjual, dan lain sebagainya
- b. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terjamin. Dimensi keandalan dalam konteks penelitian ini antara lain:
- 1) Adanya visi dan misi
 - 2) Adanya struktur organisasi dan kejelasan uraian tugas
 - 3) Memiliki beberapa perusahaan yang bekerjasama dengan payo kepasar
 - 4) Memiliki perizinan resmi dari pemerintahan Indonesia
- c. Responsiveness (responsivitas) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan akurat. Dimensi responsivitas dalam konteks penelitian ini antara lain:
- 1) Adanya layanan yang tanggap dalam menangani masalah customer
 - 2) Melakukan beberapa upaya untuk menjamin kesehatan dan keselamatan kurir dengan mewajibkan menggunakan masker
 - 3) Mewajibkan para kurir untuk dilakukannya vaksin dosis 2 untuk memberikan rasa aman pembeli terhadap kurir
- d. Assurance (jaminan/kepastian). Dimensi jaminan/kepastian dalam penelitian ini adalah tingkat pengetahuan dan kemampuan, tingkat kedisiplinan dan keterlibatan dalam berbagai kegiatan program pengembangan diri para staf. Dimensi jaminan/kepastian dalam konteks penelitian ini antara lain:
- 1) Memiliki ijazah minimal SMA
 - 2) Para staf menjalankan tugas nya masing-masing berdasarkan keahlian
 - 3) Tingkat kedisiplinan para staf dalam masuk dan keluar kantor
- e. Empathy (empati). Dimensi empati dalam dalam penelitian ini adalah hubungan harmonis yang dibangun antara pihak payo kepasar (baik kurir maupun lainnya) dengan para pengguna/pelanggan dan rekan kerja sama seperti merchant dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan

menyelesaikan masalah pengguna. Dimensi empati dalam konteks penelitian ini antara lain:

- 1) Memberikan beberapa diskon atau promosi yang menarik untuk para pengguna
- 2) Melakukan hubungan kerja sama yang baik dengan para merchant serta memberikan perhatian lebih dengan sering membantu memecahkan masalah merchant
- 3) Sering melakukan kegiatan pengunjungan terhadap merchant yang bekerja sama dengan payo kepasar

4. Pengumpulan Data

a. Pengamatan

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan/observasi, yaitu dengan mengamati secara langsung di lapangan untuk memperoleh fakta dan gambaran nyata tentang kualitas layanan penggunaan aplikasi payo kepasar pada kalangan masyarakat luas.

b. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang selanjutnya dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan informan melalui sebuah kuesioner. Untuk mendapatkan responden yang baik maka pemilihan responden ditujukan kepada para pengguna aplikasi payo kepasar dengan rentang usia 17 tahun keatas.

c. Penelusuran dokumen

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan lebih banyak data dengan melakukan penelusuran dokumen yang tersedia seperti publikasi pemerintah, laporan dan penelitian terdahulu

5. Analisis Data

Pada tahapan analisis data penulis melakukan penyusunan dan perhitungan dari hasil kuesioner yang akan disebarkan dan akan menghasilkan suatu kesimpulan-kesimpulan. Kesimpulan ini diambil

bertahap yaitu, pertama menyusun kesimpulan sementara (tentatif) namun dengan bertambahnya data maka perlu dilakukan verifikasi data yaitu mempelajari kembali data yang ada dan melakukan peer de briefing dengan para pakar agar data yang diperoleh lebih tepat dan objektif. Kedua menarik kesimpulan akhir, penarikan kesimpulan akhir dilakukan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan makna terkandung dalam masalah penelitian secara konseptual. Penulis melakukan survei sebelumnya dan data hasil survei akan dianalisis oleh penulis, dalam hal ini ada beberapa tahapan yang perlu dilakukan agar sesuai dengan prosedur penelitian, tahapannya antara lain:

a. Tahap 1 Menentukan variable dari dimensi yang akan di ukur

Pada tahapan ini penelitian akan menentukan variable yang akan digunakan dan apakah termasuk kedalam variable independent atau variable dependen sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan saat ini

b. Tahap 2 Membuat dan menyebarkan kuesioner

Pada tahapan ini merupakan tahapan pembuatan kuesioner berdasarkan referensi yang ada atau penelitian sejenis yang digunakan

c. Tahap 3 Mengelola data hasil kuesioner

Pada tahapan ini yang dilakukan adalah mengelola data dari hasil kuesioner yang didapat dengan menggunakan platform google forms

d. Tahap 4 Menganalisis data hasil pengolahan kuesioner

Pada tahapan ini penelitian akan menganalisis hasil kuesioner yang telah diolah dengan melakukan penarikan kesimpulan dan dilakukan uji hipotesis

6. Laporan

Pada tahap pembuatan laporan penelitian dilakukan berdasarkan kerangka kerja yang telah dirancang sebelumnya yang terdiri dari Latar belakang, Rumusan masalah, Batasan masalah, Tujuan dan manfaat penelitian, Metodologi penelitian, Penutup, serta Lampiran bukti hasil penelitian.

1.7 JADWAL PENELITIAN

Berikut adalah table rencana penelitian yang akan dilakukan:

No	Jadwal Penelitian	Bulan																			
		September				Oktober				November				Desember							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengumpulan Proposal	■	■																		
2	Model dan Instrument			■	■	■	■														
3	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■										
4	Analisis Data													■	■	■	■				
5	Laporan																	■	■	■	■

Gambar 1.7 Jadwal Penelitian

1.8 DAFTAR PUSTAKA

- [1] Merdianto. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Journal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603-612.
- [2] Widya, S. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 69-74.
- [3] Iwan, S.E., M.M, Purwatiningsih, S.E., M.M, & Eneng Ivig Hairo Rahayu, S.Psi, M.M. (2022). Analisis Promosi Dan Kualitas Pelayanan GOCAR (GOJEK) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Masyarakat CENGKARENG JAKARTA BARAT). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 58-72.

- [4] Yuni, S, Edo A., & Risnal D. (2020) Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- [5] Farhans, R. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan TIKET.COM di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(8), 2-13.
- [6] S. N. Sidabutar, “PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MAHASISWA DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN LEAN SIX SIGMA (STUDY KASUS PADA PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN UNIVERSITAS BALIKPAPAN),” pp. 35-44, 2016.
- [7] Putu, A. (2021). Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual Dan IPA. *Jurnal Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 203-210.