

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TRANS JOGJA TERHADAP
PENGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN ELEKTRONIK SMART
CARD**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Dhea Indriani Putri Aprilli

NPM: 171709344

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TRANS JOGJA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM
PEMBAYARAN ELEKTRONIK SMART CARD

yang disusun oleh

DHEA INDRIANI PUTRI APRILLI

171709344

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 September 2021

Dosen Pembimbing 1 : Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs

Dosen Pembimbing 2 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng

Tim Penguji

Penguji 1 : Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs

Penguji 2 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.

Penguji 3 : Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.

Keterangan

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Telah menyetujui

Yogyakarta, 29 September 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

LEMBAR PENYATAAN **Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dhea Indriani Putri Aprilli
NPM : 171709344
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan Trans Jogja terhadap Sistem Pembayaran Elektronik *Smart Card*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 09 Agustus 2021
Yang menyatakan,

Dhea Indriani Putri Aprilli
171709344

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat serta karunia-Nya, penulis mampu mengerjakan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Trans Jogja Terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik *Smart Card*” hingga selesai. Selama Proses pengerjaan tugas akhir ini terdapat banyak kendala dan kesulitan yang dialami oleh penulis. Namun berkat pertolongan dari Tuhan dan berbagai pihak yang turut membantu dan memberi semangat kepada penulis, seluruh kendala tersebut kini telah terlewati. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing, menolong, dan menyemangati penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membimbing dan memberikan berkat-Nya serta selalu menyertai penulis dalam segala kondisi.
2. Kedua orang tua dan kakak serta keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, memberikan masukan serta motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Seluruh dosen serta staf di Universitas Atma Jaya Yogyakarta terutama untuk dosen Program Studi Sistem Informasi yaitu Ibu Spty, Bpk. Bagas, Bpk. Hendro, Ibu Putri. Terima Kasih banyak untuk ilmu dan wawasannya yang telah diajarkan kepada penulis selama ini.
8. Teman-teman terdekat yang selalu menemani, memberikan dukungan dan juga kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Teman-teman seperjuangan di Sistem Informasi angkatan 2017 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas waktu kebersamaan, solidaritas, dan juga kebahagiaan yang selama ini terjalin di Komunitas Sistem Informasi.
10. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian, serta semua pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan untuk kemajuan pada penelitian selanjutnya. Semoga dengan adanya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan membantu semua pihak terkait yang membutuhkan.

Yogyakarta, 09 Agustus 2021

Penulis,

Dhea Indriani Putri Aprilli

ABSTRAK

Smart Card pada Trans Jogja merupakan suatu inovasi metode pembayaran secara elektronik yang dikembangkan oleh Trans Jogja, yang bertujuan untuk mempermudah pengguna transportasi umum Trans Jogja dalam melakukan aktivitas pembayaran. Tentunya tingkat kepuasan pengguna *Smart Card* dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja, agar pengguna dapat terus bertahan untuk menggunakan Trans Jogja sebagai moda transportasi umum dalam melakukan mobilitas di kota Jogja. Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja. Dilakukan pengujian variabel dari model SERVQUAL yang digunakan untuk melihat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja dengan menggunakan pendekatan teknik analisis PLS-SEM. Data yang dikumpulkan berasal dari pengguna Trans Jogja yang sedang ataupun pernah menggunakan metode pembayaran elektronik *Smart Card*, melalui pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner yang mendapat sejumlah 100 buah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *assurance*, dan *empathy* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, untuk variabel *tangible* dan *responsiveness* tidak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik *Smart Card* pada Trans Jogja.

Kata Kunci: *Smart Card*; Trans Jogja; Model SERVQUAL; PLS-SEM;

ABSTRACT

The Smart Card on Trans Jogja is an innovative electronic payment method developed by Trans Jogja, which aims to make it easier for Trans Jogja public transportation users to carry out payment activities. Of course, the level of satisfaction of Smart Card users can affect the acceptance and use of the Smart Card electronic payment system on Trans Jogja, so that users can continue to use Trans Jogja as a mode of public transportation in carrying out mobility in the city of Jogja. Based on these problems, research was conducted to analyze user satisfaction in using the Smart Card electronic payment system at Trans Jogja. A variable test of the SERVQUAL model was carried out to see user satisfaction in using the Smart Card electronic payment system at Trans Jogja using the PLS-SEM analysis technique approach. The data collected came from Trans Jogja users who are currently or have used the Smart Card electronic payment method, through data collection by distributing questionnaires that received a total of 100 pieces. The results of this study indicate that the variables of reliability, assurance, and empathy have a positive and significant influence on user satisfaction. Meanwhile, the tangible and responsiveness variables do not have a positive and insignificant effect on user satisfaction in using the Smart Card electronic payment system at Trans Jogja.

Keywords: Smart Card; Trans Jogja; SERVQUAL models; PLS-SEM;

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PENYATAAN | iii |
| PRAKATA | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian..... | 4 |
| 1.4. Batasan Masalah | 4 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.7. Bagan Keterkaitan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Studi Sebelumnya | 6 |
| 2.2. Dasar Teori..... | 11 |
| 2.2.1. Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.2. Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2.2.3. Pembayaran Elektronik | 11 |
| 2.2.4. <i>Smart Card</i> | 12 |
| 2.2.5. <i>SERVQUAL</i> | 12 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 14 |
| 3.1. Waktu Penelitian..... | 14 |
| 3.2. Subjek Penelitian | 14 |
| 3.3. Metode Penelitian | 14 |
| 3.4. Tahapan Penelitian..... | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1. Perumusan dan Identifikasi Masalah..... | 15 |
| 3.4.2. Studi Literasi..... | 16 |
| 3.4.3. Penentuan Hipotesis | 16 |
| 3.4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas | 19 |
| 3.4.5. Pengumpulan Data | 19 |
| 3.4.6. Pengolahan Data | 21 |
| 3.4.7. Penyajian Hasil Pengolahan Data | 23 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 24 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 24 |
| 4.2. Uji Validitas dan Realiabilitas..... | 24 |
| 4.2.1. Uji Validitas | 24 |
| 4.2.1. Uji Reliabilitas | 26 |
| 4.3. Hasil Analisa Deskriptif..... | 27 |
| 4.3.1. Karakteristik Responden | 27 |
| 4.3.2. Deskripsi Kategori Variabel | 29 |
| 4.4. Analisis Data | 34 |
| 4.4.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer model</i>) | 34 |
| 4.4.2. Evaluasi Model Strukturan (<i>inner model</i>) | 42 |
| 4.5. Interpretasi Hasil Uji Hipotesis | 51 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 56 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 56 |
| 5.2. Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| LAMPIRAN | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1. | Bagan Keterkaitan..... | 5 |
| Gambar 2.1. | Dimensi <i>SERVQUAL</i> | 13 |
| Gambar 3.1. | Tahapan Penelitian..... | 15 |
| Gambar 3.2. | Kerangka Pemikiran..... | 17 |
| Gambar 3.3. | <i>SERVQUAL</i> Model | 21 |
| Gambar 4.1. | Hasil Hitung Nilai <i>Loading Factor</i> | 36 |
| Gambar 4.2. | Hasil Hitung Nilai AVE | 37 |
| Gambar 4.3. | Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> | 40 |
| Gambar 4.4. | Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> | 42 |
| Gambar 4.5. | Hasil Uji <i>R-Square</i> | 43 |
| Gambar 4.6. | Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> | 45 |
| Gambar 4.7. | Hasil Uji Hipotesis | 49 |
| Gambar 4.7. | Hasil <i>Predictive Relevance</i> | 50 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 2.1. | Perbandingan Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Ini..... | 8 |
| Tabel 4.1. | Hasil Uji Validitas | 25 |
| Tabel 4.2. | Hasil Uji Reliabilitas..... | 26 |
| Tabel 4.3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 27 |
| Tabel 4.4. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 28 |
| Tabel 4.5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 29 |
| Tabel 4.6. | Kategori Variabel <i>Tangible</i> | 30 |
| Tabel 4.7. | Kategori Variabel <i>Reliability</i> | 31 |
| Tabel 4.8. | Kategori Variabel <i>Responsiveness</i> | 31 |
| Tabel 4.9. | Kategori Variabel <i>Assurance</i> | 32 |
| Tabel 4.10. | Kategori Variabel <i>Empathy</i> | 33 |
| Tabel 4.11. | Kategori Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 33 |
| Tabel 4.12. | Hasil Uji Nilai <i>Loading Factor</i> | 34 |
| Tabel 4.13. | Hasil Uji Nilai AVE..... | 36 |
| Tabel 4.14. | Hasil Uji <i>Fornell larcker Criterion</i> | 38 |
| Tabel 4.15. | Hasil Uji <i>Cross Loading</i> | 38 |
| Tabel 4.16. | Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> | 40 |
| Tabel 4.17. | Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> | 41 |
| Tabel 4.18. | Hasil Uji <i>R-Square</i> | 43 |
| Tabel 4.19. | Hasil Uji <i>Path Coeficient</i> | 44 |
| Tabel 4.20. | Hasil Uji <i>T-Statistic</i> | 46 |
| Tabel 4.21. | Rangkuman Analisis Hipotesis..... | 48 |
| Tabel 4.22. | Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> | 49 |
| Tabel 4.23. | Hasil Uji <i>Model Fit</i> | 51 |