

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
TEMAN BUS DI KOTA DENPASAR DENGAN METODE
SERVQUAL**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Ni Putu Risma Pramesti Utami

NPM : 181709601

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

2022

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI TEMAN BUS DI KOTA DENPASAR
DENGAN METODE SERVQUAL

Yogyakarta, Tanggal Bulan Tahun

Ni Putu Risma Pramesti Utami

181709601

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs

Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng

Penguji I

Penguji II

Elisabeth Marsella

Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.

Mengetahui,
Kepala Program Studi Sistem Informasi

Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.

LEMBAR PENYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Putu Risma Pramesti Utami
NPM : 181709601
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar dengan Metode SERVQUAL

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, Tanggal Bulan Tahun
Yang menyatakan,

Nama Lengkap Mahasiswa
NPM

LEMBAR PENYATAAN
Persetujuan dari Instansi Asal Penelitian
(Jika penelitian membutuhkan akses data organisasi eksternal)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : [Nama Lengkap Pembimbing Lapangan](#)
Jabatan : [Jabatan Pembimbing Lapangan](#)
Departemen :

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : [Ni Putu Risma Pramesti Utami](#)
NPM : [181709601](#)
Program Studi : [Sistem Informasi](#)
Fakultas : [Teknologi Industri](#)
Judul Penelitian : [Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar dengan Metode SERVQUAL](#)

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

[Kota, Tanggal Bulan Tahun](#)
Yang menyatakan,

[Nama Pembimbing Lapangan](#)
Jabatan

PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar dengan Metode SERVQUAL. Penulis menyadari dalam penulisan Proposal ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Dalam Penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing, menolong, dan menyemangati penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan berkat-Nya serta selalu menyertai penulis dalam segala kondisi.
2. Kedua orang tua dan adik saya serta keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.M, selaku dosen pembimbing 1 yang telah senantiasa membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Putri Nastiti, S.Kom.,M.Eng, selaku dosen pembimbing 2 serta selaku dosen pembimbing akademik yang telah senantiasa membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Pihak Teman Bus yang telah memberikan ijin dan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Teman-teman penulis: Kevin Ariya, Ria Pramelia, Deva Sangawulan, Permata Dewi, Eka Indra, Icha Elviana, Putri Mileni, Ganish Savitri, Wina Vittala, Valentina Febri, Aretha Odelia, Audrey Sharleen, Clara Parameshwari, Dea Stella, Elvira Mangayun, Etnatia Rustandi, Evangelisca Trisna, Fhresa Sihotang, Ruth Riani, Delia Pradnya, Yunita Asti, Ade Graha, dan Nadia Febri. Serta masih

banyak lainnya yang tidak dapat penulis satu-persatu, yang telah menemani, memberikan dukungan dan juga kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, peneliti menyadari penyusunan ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan di sebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman peneliti, untuk itu peneliti meminta maaf jika terdapat kesalahan dalam penelitian ini. Demikian penyusunan penelitian ini, peneliti mohon kritik dan saran demi kelayakan penelitian ini dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca.



Yogyakarta, 2021

Yang menyatakan,

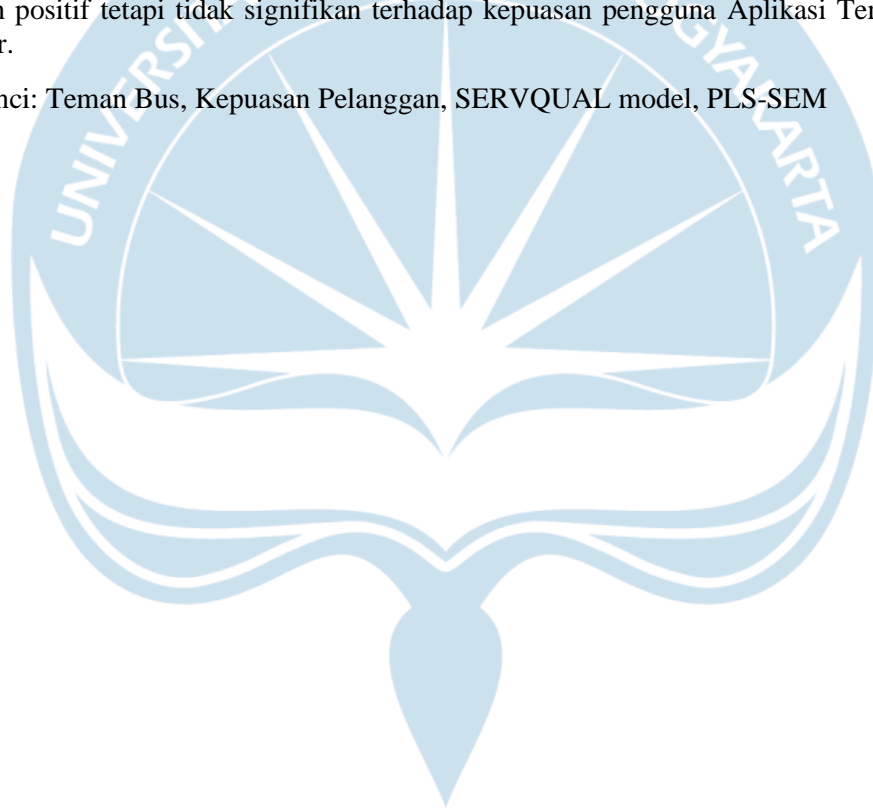
Ni Putu Risma Pramesti Utami

181709601

ABSTRAK

Teman Bus adalah transportasi umum yang diluncurkan oleh Departemen Perhubungan Republik Indonesia pada tahun 2020. Teman Bus ini tersebar di 6 kota besar termasuk Kota Denpasar serta dilengkapi dengan layanan berbentuk aplikasi *mobile* yang bisa diunduh di *AppStore* maupun *PlayStore*. Rendahnya *rating* evaluasi *user* Aplikasi Teman Bus bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar. Oleh karena itu, dilakukan penelitian ini untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar dengan teknis analisis menggunakan PLS-SEM. Analisis dilakukan dengan model SERVQUAL yang digunakan untuk melihat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada penggunaan Aplikasi Teman Bus. Data berasal dari pengguna Aplikasi Teman Bus dan sampel sebanyak 150 responden. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, untuk variabel *Empathy* memberikan pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar.

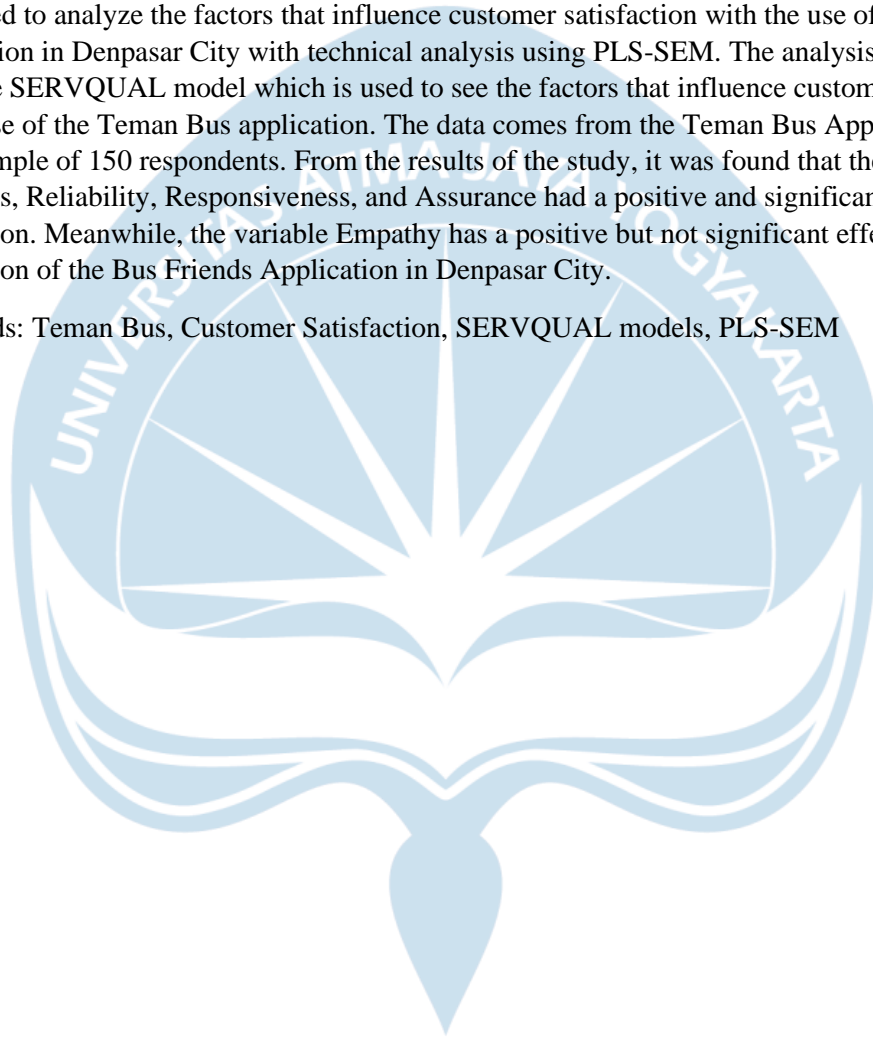
Kata Kunci: Teman Bus, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL model, PLS-SEM



ABSTRACT

Teman Bus is a public transportation launched by the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia in 2020. Teman Bus is spread in 6 big cities including Denpasar City and is equipped with services in the form of application mobile that can be downloaded on the AppStore and PlayStore. The low rating of the evaluation user Teman Bus application can affect customer satisfaction with the use of the Teman Bus application in Denpasar City. Therefore, this study was conducted to analyze the factors that influence customer satisfaction with the use of the Teman Bus Application in Denpasar City with technical analysis using PLS-SEM. The analysis was carried out using the SERVQUAL model which is used to see the factors that influence customer satisfaction on the use of the Teman Bus application. The data comes from the Teman Bus Application users and a sample of 150 respondents. From the results of the study, it was found that the variables Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance had a positive and significant effect on user satisfaction. Meanwhile, the variable Empathy has a positive but not significant effect on user satisfaction of the Bus Friends Application in Denpasar City.

Keywords: Teman Bus, Customer Satisfaction, SERVQUAL models, PLS-SEM



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENYATAAN	ii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Bagan Keterkaitan Penelitian.....	6
BAB II	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori.....	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.3 Transportasi Berbasis Aplikasi.....	15
2.2.4 Aplikasi Teman Bus.....	15
2.2.5 SERVQUAL Model.....	16
2.2.6 Model Hipotesis.....	18
2.2.7 Hipotesis.....	18
2.2.8 Definisi Operasional.....	21
BAB III	24
3.1 Tahap Penelitian.....	24
3.1.1 Perumusan dan Identifikasi Masalah.....	24
3.1.2 Studi Literatur.....	25

3.1.3 Pembuatan Kuesioner.....	25
3.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.1.5 Pengumpulan Data	29
3.1.6 Pengolahan Data.....	30
BAB IV	31
4.1 Identifikasi Responden.....	31
4.1.1 Jenis Kelamin.....	31
4.1.2 Usia	32
4.1.3 Pekerjaan.....	32
4.2 Model Penelitian	34
4.3 Analisis Data.....	35
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	35
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	42
4.4 Interpretasi Hasil Uji Hipotesis.....	48
BAB V	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan.....	6
Gambar 2. 1 Tampilan Beranda Aplikasi Teman Bus.....	16
Gambar 2. 2 Dimensi SERVQUAL.....	17
Gambar 2. 3 Model Hipotesis.....	18
Gambar 4. 1 Model Penelitian SEM.....	34
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Outer Loading Pertama.....	36
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Outer Loading Pertama.....	37



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 3. 2 Instrumen Kuesioner Kepuasan Pelanggan Metode SERVQUAL	25
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4. 2 Usia Responden	32
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	33
Tabel 4. 4 Loading Factor	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Nilai AVE.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Nilai Fornell Larcker Criterion.....	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Cross Loading	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Composite Reliability	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Cronbach's Alpha	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji R-Square.....	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Path Coefficient.....	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji T-Statistic.....	44
Tabel 4. 13 Rangkuman Analisis Hipotesis	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Predictive Relevance.....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Model Fit.....	48