

**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi AJAIB Berdasarkan
Perspektif Pengguna Masyarakat Yogyakarta
Menggunakan Metode Servqual**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem
Informasi



Johannes Grant

NPM: 171709553

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi AJAIB Berdasarkan Perspektif Pengguna
Masyarakat Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual**

yang disusun oleh

JOHANNES GRANT

171709553

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 18 Agustus 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr.FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Julius Galih Prima Negara S.A.P.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr.FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 18 Agustus 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN

Orisinalitas & Publikasi

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Johannes Grant
NPM : 171709553
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi AJAIB Berdasarkan
Perspektif Pengguna Masyarakat Yogyakarta
Menggunakan 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, Agustus 2023

Yang menyatakan,

Johannes Grant

171709553

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian tugas akhir dan menuliskan laporan ini hingga selesai meskipun terdapat banyak kesulitan dan tantangan yang dialami. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing, memberikan semangat, dan menolong penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.

1. Tuhan Yesus karena atas rahmatNya sehingga penulis dapat tetap berjuang dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua dan 2 saudara kandung karena tetap mendukung penulis dalam keadaan apa pun.
3. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Dr. FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 yang telah menuntun dan membimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Julius Galih Prima Negara S.A.P.,M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang telah menuntun dan membimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan menuntun penulis selama masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini. Penulis berharap adanya kritik dan saran apabila terdapat kesalahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 04 Agustus 2023

Johannes Grant

ABSTRAK

Ajaib merupakan aplikasi yang menjadi wadah bagi masyarakat untuk melakukan transaksi investasi secara daring. Saat ini belum diketahui sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan terhadap perspektif pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari layanan yang ada pada aplikasi ajaib dengan menggunakan setiap indikator yang ada di variabel metode servqual dan juga memberikan rekomendasi terhadap hasil yang didapatkan untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi ajaib. Jumlah responden yang digunakan adalah 100 responden yang pernah menggunakan aplikasi ajaib dan dijawab menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan metode servqual yang memiliki lima variabel yaitu, *reliability*, *emphaty*, *tangible*, *assurance*, dan *responsiveness* yang memiliki indikator berjumlah 22 butir yang dimuat dalam 22 butir pertanyaan kuesioner. Hasil dari pengujian ini yaitu analisis gap tiap indikator yang menunjukkan bahwa keseluruhan layanan belum memberikan kualitas layanan yang memenuhi ekspektasi dari pengguna dikarenakan gap yang dihasilkan bernilai negatif atau tingkat ekspektasi lebih tinggi dari persepsi pengguna. Variabel *tangible* memiliki gap yang paling jauh dari kelima variabel. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna dari aplikasi ajaib menginginkan desain dan fitur secara keseluruhan yang lebih baik namun belum dapat terpenuhi.

Kata kunci: Kualitas Layanan; servqual; aplikasi

ABSTRACT

Ajaib is a program that serves as a platform for community members to conduct online transactions involving investments. How much of the service's quality has been supplied from the standpoint of the user is not yet known. In order to improve service quality in ajaib apps, the goal of this study is to examine the quality of service in ajaib applications using each indicator in the servqual method variable and to offer recommendations based on the findings. 100 respondents who had utilized the ajaib application and provided their responses on a Likert scale made up the sample. The servqual approach, which includes 22 indicators contained in 22 questionnaire questions, uses five variables—tangible, reliable, responsiveness, assurance, and empathy in this study. As a result of this test, each indicator's gap analysis reveals that the overall service has not provided the quality of service that satisfies the user's expectations because of the gap with negative values or greater levels of expectation than the user's perception. The distance between a tangible variable and the other four is the greatest. This suggests that users of the ajaib app are not yet pleased and would like a better overall look and functionalities.

Keywords: Quality of Service; servqual; application

DAFTAR ISI

PRAKATA	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan	3
1.5. Batasan Masalah	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Bagan Keterkaitan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Studi Sebelumnya	5
2.2. Dasar Teori	12
2.2.1. Investasi.....	12
2.2.2. Metode Servqual	12
2.2.3 Variabel dan Indikator.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1. Tahapan Penelitian	15
3.1.1 Survei Awal.....	16
3.1.2. Studi Literatur.....	16
3.1.3. Penentuan Responden	16
3.1.4. Pengumpulan Data	18
3.1.5. Pengolahan Data	19
3.1.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	19
3.1.7. Penyajian Data.....	20
3.1.8. Diagram Kartesius	20
3.1.9. Membuat Kesimpulan dan Rekomendasi	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Profil responden	23
4.1.1. Berdasarkan Jenis kelamin Responden.....	23

4.1.2. Berdasarkan Usia Responden.....	23
4.2. Analisis Data Kuesioner.....	24
4.2.1. Uji Validitas.....	24
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	26
4.2.3. Analisis Gap Indikator Metode <i>Servqual</i>	28
4.2.4. Analisis Gap Lima Variabel <i>Servqual</i>	33
4.2.5. Diagram IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	37
4.2.6. Atribut Prioritas Berdasarkan Diagram Kartesius.....	38
4.2.7. Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Atribut Prioritas.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1. Kesimpulan.....	41
5.2. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
Lampiran.....	46
Lampiran 1.1. Kuesioner.....	46
Lampiran 1.2. Data Kuesioner Responden.....	47
Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner Responden.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Keterkaitan	4
Gambar 3. Alur Penelitian	15
Gambar 4. Diagram Kartesius	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian	13
Tabel 3.1. Skala Likert	19
Tabel 4.1. Perbandingan Jenis Kelamin Responden	23
Tabel 4.2. Hasil Usia Responden	23
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Persepsi Ajaib	24
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Ekspektasi Ajaib.....	25
Tabel 4.5. Daftar Koefisien r	27
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Ajaib	27
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Ajaib	28
Tabel 4.8. persepsi, ekspektasi, dan gap tiap indikator.....	28
Tabel 4.9. Hasil Gap Lima Variabel	34