

# **Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna MyIndihome Menggunakan Metode *Electronic Service Quality* Dengan Pendekatan *Analytic Hierarchy Process* (Studi Kasus: Pengguna MyIndihome Sidoarjo)**

**Alfonsus Nathanael Damar Pristianio<sup>\*1)</sup>, Muhamad Nasrullah<sup>1)</sup>, dan Sri Hidayati<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup>Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis, Institut Teknologi Telkom Surabaya, Jl. Ketintang No.156, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur, 60231, Indonesia.  
alfonsus.nathanael.19@student.is.itelkom-sby.ac.id

## **Abstrak**

*Aplikasi MyIndihome saat ini mendapatkan rating 3,0/5,0 di Google Play Store (versi Indonesia) dan 4,1/5,0 di App Store. Meski demikian, banyak pelanggan yang mengeluh mengenai kualitas layanannya. Pengguna yang merasa tidak puas memberikan keluhan dan rating rendah pada aplikasi tersebut. PT. Telkom Indonesia menciptakan aplikasi MyIndihome untuk memudahkan pengguna layanan internet Indihome mengakses dan mengelola layanan Triple Play Service (internet, televisi, dan telepon rumah). Namun, tidak semua fitur aplikasi ini mudah digunakan oleh pengguna, terutama di Sidoarjo. Hal ini berdampak negatif pada kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyIndihome. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality* (*E-servqual*) dengan pendekatan *Analytic Hierarchy Process* (*AHP*) untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode *E-servqual* digunakan untuk membandingkan persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan, dengan tujuh dimensi *E-servqual* sebagai variabel pengujian. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai *GAP* negatif pada setiap atribut, dengan tiga atribut nilai *GAP* terendah yaitu *F1* (-0,86), *RE1* (-0,85), dan *F3* (-0,83). Selanjutnya, hasil perankingan menggunakan metode *AHP* menemukan tiga nilai rata-rata *E-servqual* terbobot terendah dengan prioritas masing-masing -0,259 (*Fulfillment*), -0,199 (*Privacy*), dan -0,172 (*Contact*). Dapat disimpulkan bahwa aplikasi MyIndihome masih memiliki beberapa kekurangan, terutama pada variabel *F1*, *RE1*, dan *F3* dalam perhitungan nilai *GAP*, serta dalam hasil perankingan *AHP*, terdapat kekurangan pada nilai rata-rata *E-servqual* terbobot dengan prioritas pada dimensi *fulfillment*, *privacy*, dan *contact*.*

**Kata kunci:** *Electronic Service Quality, Analytic Hierarchy Process, MyIndihome.*

## **1. Pendahuluan (Introduction)**

Saat ini aplikasi MyIndihome mendapatkan rating 3,0 dari 5,0 pada *Google Play Store* (versi Indonesia) dan mendapatkan rating 4,1 dari 5,0 pada *App Store*. Namun tidak sedikit pelanggan yang mengeluh terkait kualitas layanan yang diberikan pihak MyIndihome (Salim, 2019). Pengguna yang merasa kurang puas memberikan keluhan dan penilaian rating yang kecil pada aplikasi myIndihome (Salim, 2019). Rating atau penilaian tersebut menjadi permasalahan yang serius bagi pihak Telkom karena mempengaruhi citra dari perusahaan (Salim, 2019). Seperti mengalami bug saat ingin melaporkan gangguan pada aplikasi MyIndihome berdasarkan rating pada *Google Play Store* (26/07/2023).

Dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna Indihome, maka pihak PT. Telkom Indonesia menciptakan aplikasi MyIndihome pada platform *IOS* maupun *Android* supaya dapat membantu maupun mempermudah pengguna Indihome dalam menyampaikan MyIndihome merupakan produk aplikasi dari PT. Telkom Indonesia yang diperuntukkan membantu dan mempermudah pelanggan untuk melakukan pengaduan jaringan, mutasi jaringan internet, pembayaran tagihan internet, dan menambah kecepatan internet melalui penawaran paket internet yang diberikan. MyIndiHome adalah sebuah aplikasi digital yang diciptakan oleh PT Telkom

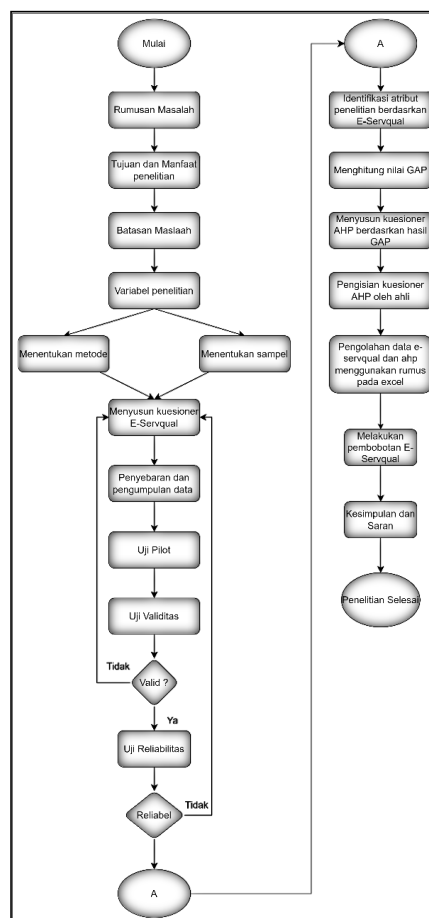
Indonesia yang berfungsi untuk membantu serta mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan yang ditawarkan oleh produk IndiHome (Salim, 2019).

Penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-servqual)* dan *Analytic Hierarchy Process (AHP)*, berdasarkan teori *E-servqual* (Saputri & Syamsuar, 2020) untuk mengetahui nilai antara persepsi dan harapan (*GAP*) pengguna aplikasi MyIndihome maka diperlukan variabel pertanyaan yang terdiri dari tujuh dimensi yakni *Efficiency, Fulfillment, Privacy, Reliability, Responsiveness, Contact, dan Compensation* (Pranitasari & Sidqi, 2021). Setelah itu melakukan perankingan atribut *E-servqual* dengan metode pendekatan *AHP*, dari hasil perankingan tersebut dapat diketahui atribut mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan [6]. Dari hasil tersebut bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyIndihome terhadap layanan yang diberikan, khususnya pengguna aplikasi MyIndihome di Kabupaten Sidoarjo.

Dari permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya, didapati bahwa untuk melakukan analisa pada aplikasi MyIndihome, peneliti menggunakan metode *E-servqual* dan *AHP* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan hasil *GAP* dan perankingan yang akan dijadikan acuan untuk memperbaiki variabel yang ada. *E-servqual* memiliki fungsi sebagai pembandingan antara variabel persepsi dan harapan untuk menentukan nilai *GAP* yang digunakan untuk melakukan perankingan pada metode *AHP* untuk mengetahui atribut mana yang prioritas diperbaiki dan atribut mana yang tetap dipertahankan.

## 2. Metode Penelitian (Methods)

Metode yang digunakan dalam melakukan observasi penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality (e-servqual)* dengan pendekatan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dengan



Gambar 1 Alur Metode penelitian.

melakukan perbandingan antar dimensi *E-servqual*, dimana metode *E-servqual* adalah metode yang digunakan untuk mendefinisikan kualitas layanan sebagai jumlah perbedaan antara kenyataan atau kinerja layanan dengan harapan yang diterima pelanggan. Serta metode *AHP* adalah sebuah metode kerangka logika dan pemecahan masalah yang membentang spektrum dari kesadaran instan untuk sepenuhnya terintegritasi kesadaran dengan mengorganisir persepsi, perasaan, penilaian, dan kenangan dalam hierarki kekuatan yang mempengaruhi hasil keputusan (Adhiim & Mahir, 2021).

Proses pengumpulan data dilakukan secara Kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner *E-servqual* yang dilakukan peneliti pada penelitian ini memuat informasi yang berkaitan dengan topik penelitian, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. instrumen yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data kuesioner melalui *Google formulir*.

## **2.1. Metode pengumpulan data**

Instrumen yang diperlukan peneliti menggunakan studi literatur, kuesioner, dan observasi. Instrumen diperlukan sebagai metode pengumpulan data responden. Berikut pengertiannya;

### **2.1.1. Studi Literatur**

Studi literatur yang dilakukan oleh peneliti yakni dengan menganalisis penelitian-penelitian yang terdahulu sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian ini (Linggan, 2019). Penelitian terdahulu berupa jurnal-jurnal penelitian dan buku yang berkaitan tentang penelitian. Dalam jurnal yang dipilih oleh peneliti terdapat beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dan dapat digunakan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan yang baru bagi peneliti. Fokus jurnal acuan yang digunakan peneliti sebagai yakni jurnal yang berfokus kepada metode *AHP* dan *E-servqual*, serta jurnal penunjang yang lainnya.

### **2.1.2. Kuesioner *E-servqual***

Penyebaran kuesioner *E-servqual* yang dilakukan dengan menggunakan *Google Form* yang disebar melalui media social, maupun secara *offline* dengan cara link *Google Form* diubah menjadi *QR Code* untuk disebar kepada pengguna *MyIndihome*. Kuesioner berfokus kepada kualitas layanan pada aplikasi *MyIndihome* yang dirasakan oleh pengguna aplikasi *MyIndihome*. Penelitian ini menggunakan kuantitatif, sehingga kuesioner dirancang dengan perhitungan *skala likert*. Dalam pengisian kuesioner *E-servqual* menggunakan *skala likert* satu hingga lima.

**Tabel 2.1** Skala *Likert*

<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>	<b>Keterangan</b>
Persepsi Harapan	1	Sangat Tidak setuju
	2	Tidak Setuju
	3	Netral
	4	Setuju
	5	Sangat Setuju

### **2.1.3. Kuesioner *AHP***

Kuesioner *AHP* digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian yang berdasarakan pada metode *AHP*. Data didapat dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada dua pakar ahli (expert) untuk mengisi penilaian berdasarkan skala satu sampai sembilan, berikut poin penelitian *AHP*:

Tabel 2.2 Skala Penilaian AHP

Skala	Definisi
1	Kedua atribut sama-sama penting
3	Elemen A sedikit lebih penting daripada elemen B atau sebaliknya
5	Elemen A lebih penting daripada elemen B atau sebaliknya
7	Elemen A sangat penting daripada elemen B atau sebaliknya
9	Elemen A mutlak sangat penting dari elemen B atau sebaliknya
2,4,6,8	Nilai-nilai antara kedua nilai pertimbangan yang berdekatan
Kebalikan (1/2, 1/3, ... dst)	Jika elemen X mempunyai salah satu nilai diatas pada saat dibandingkan dengan elemen Y, maka elemen Y mempunyai nilai kebalikan jika dibandingkan dengan elemen Y

#### 2.1.4. Observasi

Observasi merupakan teknik suatu pengumpulan data dengan menganalisis tahap evaluasi melalui pengamatan secara langsung dengan mencatat detail, secara sistematis, terstruktur, dan memiliki suatu prosedur (Ahsanul Khaq, 2019). Observasi sangat dibutuhkan apabila observer belum memiliki banyak keterangan tentang masalah yang diteliti. Sehingga observer dapat memperoleh gambaran tentang topik penelitian serta petunjuk untuk memecahkannya.

#### 2.2. Metode *Electronic Service Quality (E-servqual)*

Metode *E-servqual* digunakan peneliti untuk mendefinisikan kualitas layanan sebagai jumlah perbedaan antara kenyataan atau kinerja layanan aplikasi dengan harapan yang diterima pelanggan. Dalam *e-servqual* juga memiliki *GAP* atau kesenjangan, dimana *GAP* ialah perbedaan antara tingkat kenyataan dan tingkat yang diharapkan dari setiap atribut kebutuhan peneliti. Dikarenakan jumlah populasi sampel dalam penelitian ini belum diketahui pasti untuk menentukan nilai *GAP*, didapat rumus sebagai berikut:

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \quad (1)$$

Keterangan :

$\bar{X}_i$  = Nilai rata-rata persepsi responden

$\bar{Y}_i$  = Nilai rata-rata harapan responden

$NS_i$  = Nilai *GAP*

Dalam menentukan nilai *GAP* yang dibutuhkan hasil data responden berupa skala *likert* yang berisikan nilai dari pertanyaan persepsi dan harapan dari skala satu hingga lima, peneliti menggunakan skala *likert* [23]. Dalam penelitian yang dilakukan, jumlah responden atau sampel dari populasi yang diperlukan belum diketahui, sehingga perlu dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus *Lemeshow* digunakan peneliti untuk menghitung banyaknya jumlah sample yang

dibutuhkan, dalam kondisi banyaknya populasi yang belum diketahui (Daryanti & Shihab, 2019). Rumus Lemeshow yang digunakan peneliti dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 (1 - a/2) P(1 - P)}{d^2} \quad (2)$$

Dari rumus diatas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 96,04, namun dibulatkan menjadi 100 orang atau sampel. Setelah data kuesioner atau responden terkumpul, selanjutnya dilakukan uji pilot (*Pilot Test*) dengan mengambil data sebanyak tiga puluh responden untuk diuji. Uji pilot dilakukan dengan mengumpulkan data dari sejumlah kecil responden yang merupakan representasi dari populasi yang akan diteliti. Hasil dari uji pilot digunakan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki potensi masalah, ketidakjelasan, atau ketidaksesuaian dalam instrumen atau metode penelitian sehingga dapat menghasilkan penelitian utama yang lebih baik dan valid. Setelah itu dilakukan uji reliabilitas

### 2.3. Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP)

Metode ini digunakan untuk membandingkan dan mengambil keputusan terhadap beberapa alternatif yang berbeda dengan melibatkan pertimbangan-pertimbangan kualitatif dan kuantitatif. AHP berfokus pada proses perbandingan berpasangan terhadap beberapa kriteria yang relevan dengan tujuan pengambilan keputusan. Langkah-langkah yang harus dibuat dalam menerapkan metode AHP sebagai metode dalam pengolahan data, sebagai berikut (Efendi et al., 2021; Kemala et al., 2020; Lestiani, 2018; Mahmudi, 2021):

1. Mendefinisikan suatu masalah dan menentukan suatu solusi yang ingin dilakukan.
2. Membuat struktur hirarki yang dimulai dengan tujuan umum, subtujuan, kriteria dan alternatif-alternatif pada tingkatan kriteria yang paling bawah.
3. Membuat matriks perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*) yang menggambarkan kontribusi yang berpengaruh setiap elemen terhadap masing-masing tujuan. Perbandingan dapat dilakukan dengan berdasarkan ‘*judgement*’ dari pengambilan keputusan dengan cara menilai tingkat kepentingan suatu elemen dibandingkan elemen lainnya.

**Tabel 2.3** Nilai Skala Matriks

	A <sub>1</sub>	A <sub>2</sub>	A <sub>3</sub>	...	A <sub>n</sub>
A <sub>1</sub>	1	a <sub>12</sub>	a <sub>13</sub>	...	a <sub>1n</sub>
A <sub>2</sub>	a <sub>21</sub>	1	a <sub>23</sub>	...	a <sub>2n</sub>
A <sub>3</sub>	a <sub>31</sub>	a <sub>32</sub>	1	...	a <sub>3n</sub>
...	...	...	...	...	...
A <sub>n</sub>	a <sub>n1</sub>	a <sub>n2</sub>	a <sub>n3</sub>	...	1

4. Selanjutnya melakukan perbandingan berpasangan, sehingga dapat memperoleh judgement seluruhnya sebanyak  $n \times [(n - 1)/2]$  buah, n merupakan banyaknya elemen yang dibandingkan.
5. Melakukan normalisasi atau menormalkan data yaitu dengan membagi nilai dari setiap elemen di dalam matrik yang berpasangan dengan nilai total dari setiap kolom.

$$\text{Nilai normalisasi} = \frac{\alpha_{ij}}{\sum_{i=1}^n \alpha_{ij}} \quad (3)$$

6. Menghitung nilai *eigen vector* maksimum dan menguji konsistensinya, jika tidak konsistensi maka pengambilan data harus diulangi.

$$\lambda_{\max} = \sum \frac{A \cdot w_i}{w_i} : n \quad (4)$$

7. Menghitung nilai konsistensi

a. Menghitung nilai CI

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \quad (5)$$

b. Menghitung nilai CR

$$CR = \frac{CI}{IR} \quad (6)$$

c. Nilai IR dapat dilihat pada tabel ukuran matriks dibawah, dimana nilai IR dipengaruhi banyaknya matriks.

d. Apabila nilai  $CR \leq 0,1$  maka dapat dikatakan perhitungan tersebut benar dan konsistensi.

**Tabel 2.4** Nilai Konsistensi

Ukuran Matriks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
IR	0,00	0,00	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,51

#### 2.4. Variabel penelitian

Indikator pertanyaan kuesioner yang diberikan berdasarkan tujuh dimensi *E-servqual* yakni *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Contact*, dan *Compensation*. Indikator digunakan sebagai acuan dalam membuat kuesioner yang akan disebar kepada pengguna aplikasi MyIndihome (Safi'i, 2018).

**Tabel 2.5** Variabel penelitian

Variabel	Kode	Atribut
<i>Efficiency</i>	E1	Aplikasi MyIndihome mudah diakses pengguna dimana saja dan kapan saja.
	E2	Pengguna dengan mudah menemukan produk layanan pada myIndihome.
	E3	Aplikasi MyIndihome mudah digunakan oleh pengguna.
<i>Fulfillment</i>	F1	myIndihome memberikan informasi sesuai dengan keinginan pengguna tanpa ada kesalahan
	F2	myIndihome memiliki prosedur penggunaan aplikasi yang mudah bagi pengguna
	F3	Promo yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan.
<i>Privacy</i>	P1	myIndihome menjamin data transaksi pembayaran pengguna agar tetap aman
	P2	myIndihome tidak akan menyalahgunakan data pelanggan
	P3	myIndihome memiliki id login sebelum menggunakan aplikasi

	R1	Fitur yang ditampilkan pada aplikasi MyIndihome sangat lengkap dan bervariasi
<i>Reliability</i>	R2	Aplikasi MyIndihome dapat diakses 24 jam tanpa mengalami gangguan
	R3	myIndihome memberikan informasi yang lengkap bagi pengguna
	R4	myIndihome bertindak cepat apabila terjadi permasalahan terhadap pengguna
	RE1	Penyelesaian keluhan pengguna sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan
	RE2	Aplikasi myIndihome memberikan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna
<i>Responsiveness</i>	RE3	Aplikasi myIndihome memberikan informasi atau pemberitahuan kepada pengguna ketika ada masalah jaringan
	RE4	Kecepatan respon pihak myIndihome dalam memproses pengguna
	RE5	Keluhan atau masalah pengguna dapat diselesaikan melalui laporan aplikasi myIndihome
	CT1	myIndihome menyediakan pengguna untuk akses keluhan pelanggan, pembayaran dan pembelian produk
<i>Contact</i>	CT2	myIndihome menyediakan layanan bantuan bagi pengguna yang berupa pengaduan/laporan
	CT3	myIndihome memberikan layanan pengaduan atau laporan bagi pengguna yang siaga 24 jam
	C1	myIndihome memberikan layanan pengembalian dana apabila terjadi kesalahan transaksi pembayaran
<i>Compensations</i>	C2	Aplikasi myIndihome memberikan notifikasi transaksi dengan cepat saat melakukan transaksi.
	C3	Aplikasi myIndihome memiliki informasi adanya tawaran seputar produk atau promo yang dimiliki.

---

### **3. Hasil dan Pembahasan (*Results and Discussions*)**

Dalam penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan metode pengambilan data *Lemeshow*. Dari perhitungan metode *Lemeshow*. Dari perhitungan metode *Lemeshow* tersebut didapatkan hasil 96,04 responden, lalu dibulatkan menjadi 100 responden. Berikut hasil dan pembahasan yang didapatkan:

### 3.1. Uji Validitas

Data kuesioner yang dikumpulkan terlebih dahulu diperiksa validitasnya. Pengujian ini dihitung dengan menggunakan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* dan hasilnya diuraikan dalam tabel. Nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *df (degree of freedom) = n-2* (Mahmudi, 2021). Maka didapat nilai *df* sebesar  $30-2 = 28$ . Sehingga diperoleh hasil pada tabel berikut:

**Tabel 3.1** Hasil Uji Validitas

<b>Atribut</b>	<b>r tabel</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Harapan</b>	<b>Validitas</b>
E1	0,374	0.668	0.536	Valid
E2	0,374	0.785	0.747	Valid
E3	0,374	0.763	0.718	Valid
F1	0,374	0.683	0.501	Valid
F2	0,374	0.779	0.826	Valid
F3	0,374	0.457	0.754	Valid
P1	0,374	0.610	0.729	Valid
P2	0,374	0.547	0.637	Valid
P3	0,374	0.705	0.503	Valid
R1	0,374	0.748	0.571	Valid
R2	0,374	0.662	0.413	Valid
R3	0,374	0.730	0.562	Valid
R4	0,374	0.889	0.437	Valid
RE1	0,374	0.904	0.853	Valid
RE2	0,374	0.842	0.804	Valid
RE3	0,374	0.864	0.804	Valid
RE4	0,374	0.861	0.788	Valid
RE5	0,374	0.853	0.826	Valid
CT1	0,374	0.765	0.612	Valid
CT2	0,374	0.726	0.645	Valid
CT3	0,374	0.864	0.647	Valid
C1	0,374	0.731	0.689	Valid
C2	0,374	0.560	0.719	Valid
C3	0,374	0.637	0.659	Valid



Menurut hasil dari Uji Validitas pada setiap atribut membuktikan bahwa hasil yang dilakukan dalam Uji Pilot terhadap setiap atribut penelitian dinyatakan valid.

### 3.2. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur kuesioner dari sebuah variabel dapat dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas. Kuesioner akan dianggap reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan atribut konsisten atau stabil. Variabel dikatakan reliabel apabila memenuhi nilai dari *Cronbach alpha* > 0,70.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Persepsi	Harapan	<i>N of Items</i>	<i>Reliable / Tidak Reliable</i>
>0,70	0.962	0.940	24	<i>Reliable</i>

### 3.3. Perhitungan Nilai GAP

Untuk mencari nilai *GAP* didapatkan dari selisih antara atribut persepsi dengan harapan pada pengguna aplikasi myIndihome. Pada tahapan ini juga untuk mengidentifikasi pada atribut mana saja yang perlu diperbaiki. Nilai yang *GAP* yang didapat pada penelitian ini bernilai negatif, dikarenakan nilai layanan tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna aplikasi myIndihome. Berikut hasil dari nilai metode *E-servqual* yang berdasarkan variabel pernyataan dan harapan pengguna aplikasi myIndihome:

Tabel 3.3 Hasil Nilai GAP *E-servqual*

No	Variabel	Rata-rata		GAP	Ranking
		Persepsi	Harapan		
1	E1	4.13	4.59	-0.46	17
2	E2	4.03	4.54	-0.51	15
3	E3	4.19	4.59	-0.4	21
4	F1	3.68	4.54	-0.86	1
5	F2	3.92	4.56	-0.64	12
6	F3	3.8	4.63	-0.83	3
7	P1	3.9	4.57	-0.67	9
8	P2	3.97	4.63	-0.66	10
9	P3	4.15	4.61	-0.46	18
10	R1	3.99	4.45	-0.46	19
11	R2	3.87	4.46	-0.59	14
12	R3	4.05	4.5	-0.45	20
13	R4	3.74	4.46	-0.72	8
14	RE1	3.72	4.57	-0.85	2
15	RE2	3.87	4.48	-0.61	13
16	RE3	3.81	4.56	-0.75	6
17	RE4	3.82	4.56	-0.74	7

18	RE5	3.83	4.6	-0.77	5
19	CT1	4.01	4.51	-0.5	16
20	CT2	4.1	4.49	-0.39	22
21	CT3	3.93	4.59	-0.66	11
22	C1	3.84	4.62	-0.78	4
23	C2	4.14	4.53	-0.39	23
24	C3	4.16	4.51	-0.35	24

Setelah nilai nilai *GAP* telah diketahui selanjutnya dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu diperbaiki yakni atribut F1, RE1, dan F3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dihitung sebelumnya, apabila kualitas layanan yang didapat negatif ( $\leq 0$ ) menunjukan bahwa terjadi kesenjangan antara variabel harapan dan persepsi dari pengguna.

### 3.4. Pehitungan *AHP*

Hasil *GAP E-servqual* yang diperoleh menunjukkan bahwa seluruh hasil dinyatakan hasil negatif atau perlu perbaikan. Dalam metode *AHP* akan menentukan bobot berdasarkan tujuh atribut dimensi pada *E-servqual*. Dalam perhitungan *AHP* menggunakan tools yang terdapat pada *Ms. Excel*. Berikut hasil dari perhitungan *AHP*, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata matriks perbandingan

**Tabel 3.4** Nilai rata-rata matriks dimensi *Efficiency*

Atribut	E1	E2	E3
E1	1.00	1.56	1.06
E2	4.67	1.00	5.50
E3	4.75	0.31	1.00
Jumlah	10.42	2.86	7.56

**Tabel 3.5** Nilai rata-rata matriks dimensi *Fulfillment*

Atribut	F1	F2	F3
F1	1.00	0.31	0.50
F2	5.50	1.00	1.25
F3	2.00	1.25	1.00
Jumlah	8.50	2.56	2.75

**Tabel 3.6** Nilai rata-rata matriks dimensi *Privacy*

Atribut	P1	P2	P3
P1	1.00	2.57	2.57
P2	3.60	1.00	2.57
P3	3.60	3.60	1.00
Jumlah	8.20	7.17	6.14

**Tabel 3.7** Nilai rata-rata matriks dimensi Reliability

Atribut	R1	R2	R3	R4
R1	1.00	7.00	6.00	0.53
R2	0.58	1.00	3.17	0.75
R3	0.75	6.33	1.00	4.33
R4	8.00	6.00	3.25	1.00
Jumlah	10.33	20.33	13.42	6.62

**Tabel 3.8** Nilai rata-rata matriks dimensi Responsiveness

Atribut	R1	R2	R3	R4	R5
R1	1.00	2.25	3.50	3.00	0.75
R2	4.50	1.00	4.00	1.33	2.25
R3	2.33	1.00	1.00	2.25	0.58
R4	2.33	4.00	4.50	1.00	2.00
R5	6.00	4.50	7.00	2.00	1.00
Jumlah	16.17	12.75	20.00	9.58	6.58

**Tabel 3.9** Nilai rata-rata matriks dimensi Contact

Atribut	CT1	CT2	CT3
CT1	1.00	2.13	4.50
CT2	8.50	1.00	6.00
CT3	2.25	0.75	1.00
Jumlah	11.75	3.88	11.50

**Tabel 3.10** Nilai rata-rata matriks dimensi Compensation

Atribut	C1	C2	C3
C1	1.00	6.00	2.25
C2	0.75	1.00	0.58
C3	4.50	7.00	1.00
Jumlah	6.25	14.00	3.83

b. Nilai Normalisasi matriks

**Tabel 3.11** Normalisasi matriks

Atribut	Total	Eigen
E1	0.78	0.26
E2	1.53	0.51

E3	0.70	0.23
F1	0.42	0.14
F2	1.49	0.50
F3	1.09	0.36
P1	0.90	0.30
P2	1.00	0.33
P3	1.10	0.37
R1	0.97	0.20
R2	0.45	0.10
R3	1.11	0.30
R4	1.46	0.40
RE1	0.84	0.17
RE2	1.04	0.21
RE3	0.60	0.12
RE4	1.09	0.22
RE5	1.43	0.29
CT1	1.02	0.34
CT2	1.50	0.50
CT3	0.47	0.16
C1	1.18	0.39
C2	0.34	0.11
C3	1.48	0.49

c. Uji Konsistensi *AHP*

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat konsistensi dan penilaian *AHP* yang telah dilakukan bersama dua expert dalam bidang di aplikasi myIndihome. Hasil dari konsistensi dapat dilihat nilai CR ( $\leq 0.1$ ) setelah dihitung dari hasil perhitungan yang dilakukan terhadap matriks perbandingan hingga menemukan nilai konsistensi yang didapatkan dari perhitungan *AHP*. berikut hasil nilai uji konsistensi dari nilai CR yang didapatkan:

**Tabel 3.12** Uji Konsistensi *AHP*

Dimensi	Ketentuan CR	Hasil CR	Keterangan
Efficiency	$\leq 0.1$	-2.52	Konsistensi
Fulfillment	$\leq 0.1$	-2.52	Konsistensi
Privacy	$\leq 0.1$	-2.52	Konsistensi
Reliability	$\leq 0.1$	-1.39	Konsistensi
Responsivness	$\leq 0.1$	-1.07	Konsistensi
Contact	$\leq 0.1$	-2.52	Konsistensi
Compencations	$\leq 0.1$	-2.52	Konsistensi

### 3.5. Menentukan Nilai Bobot Akhir Kriteria

Tabel 3.13 Nilai Bobot Akhir

NO	Kode Atribut	Bobot Atribut	GAP <i>E-servqual</i>	Nilai Akhir Terbobot	Ranking
1	E1	0.260	-0.460	-0.120	18
2	E2	0.508	-0.510	-0.259	5
3	E3	0.232	-0.400	-0.093	21
4	F1	0.140	-0.860	-0.120	17
5	F2	0.498	-0.640	-0.318	1
6	F3	0.363	-0.830	-0.301	3
7	P1	0.300	-0.670	-0.201	8
8	P2	0.332	-0.660	-0.219	7
9	P3	0.368	-0.460	-0.169	12
10	R1	0.242	-0.460	-0.111	19
11	R2	0.114	-0.590	-0.067	23
12	R3	0.278	-0.450	-0.125	16
13	R4	0.366	-0.720	-0.263	4
14	RE1	0.168	-0.850	-0.143	14
15	RE2	0.208	-0.610	-0.127	15
16	RE3	0.119	-0.750	-0.089	22
17	RE4	0.218	-0.740	-0.161	13
18	RE5	0.287	-0.770	-0.221	6
19	CT1	0.342	-0.500	-0.171	11
20	CT2	0.501	-0.390	-0.195	9
21	CT3	0.157	-0.660	-0.104	20
22	C1	0.392	-0.780	-0.306	2
23	C2	0.115	-0.390	-0.045	24
24	C3	0.494	-0.350	-0.173	10

Hasil yang didapat dari perhitungan bobot setiap atribut dan *GAP* pada *E-servqual*, sehingga menghasilkan nilai *E-servqual* yang terbobot. Hasil *E-servqual* yang berbobot dapat dilihat dari hasil perankingnya yang terbaik dari setiap atribut.

### 3.6. Menghitung nilai rata-rata setiap Dimensi

Dalam tahap ini menentukan nilai *E-servqual* berbobot dengan hasil dari nilai bobot pada atribut *AHP* (nilai eigen) lalu dikalikan hasil *GAP* pada setiap atribut pertanyaan. Sehingga hasil dari perhitungan itu mendapatkan nilai dari *E-servqual* berbobot. Hasil perhitungan pada *E-servqual* terbobot mendapatkan ranking:

Tabel 3.14 Nilai rata-rata *E-servqual* Terbobot

Variabel	Bobot Atribut	GAP <i>E-servqual</i>	<i>E-servqual</i> Terbobot	Ranking
Efficiency	0.333	-0.457	-0.152	5
Fulfillment	0.333	-0.777	-0.259	1
Privacy	0.333	-0.597	-0.199	2
Reliability	0.250	-0.555	-0.139	7
Responsiveness	0.200	-0.744	-0.149	6
Contact	0.333	-0.517	-0.172	3
Compencations	0.333	-0.507	-0.169	4

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, dimana dimensi Efficiency mendapat nilai *E-servqual* terbobot -0.152, Fullfillment mendapat nilai *E-servqual* terbobot -0.259, Privacy mendapat nilai *E-servqual* terbobot -0.199, Reliability mendapat nilai *E-servqual* terbobot -0.139, Responsiveness mendapat nilai *E-servqual* terbobot -0.149, Contact mendapat nilai *E-servqual* terbobot -0.172, dan Compencations mendapat nilai *E-servqual* terbobot -0.169. Hasil tersebut menunjukkan ranking perbaikan utama dimulai dari Fulfillment, Privacy, dan Contact yang mendapatkan ranking tiga teratas, dikarenakan tiga variabel tersebut mendapat nilai *E-servqual* Terbobot terendah yakni dengan nilai -0.259, -0.199, dan -0.172.

### 3.1. Kesimpulan (*Conclusion*)

Dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Ranking nilai *GAP* yang didapatkan pada metode *E-servqual* dengan tiga nilai prioritas didapatkan pada atribut (F1) dengan nilai *GAP* -0.86, atribut (RE1) dengan nilai *GAP* -0.85, dan atribut (F3) dengan nilai *GAP* -0.83.
2. Nilai akhir terbobot didapatkan dari perkalian antara nilai bobot atribut dengan *GAP E-servqual*. Sehingga didapat tiga nilai prioritas pada atribut (F2) dengan nilai akhir -0.318, (C1) dengan nilai akhir -0.306, dan (F3) dengan nilai akhir -0.301. Selanjutnya nilai akhir terbobot digunakan untuk mencari hasil *E-servqual* terbobot.
3. Hasil *E-servqual* terbobot didapatkan hasil ranking prioritas perbaikan, dengan nilai variabel *Fulfillment* -0.259 dimana pengguna merasa kurang puas seperti informasi sesuai yang diberikan kepada pengguna. *Privacy* -0.199 dimana pengguna merasa kurang puas seperti menjamin data pelanggan, dan *Contact* -0.172 dimana pengguna merasa kurang puas seperti pengembalian dana apabila terjadi kesalahan transaksi.

**Daftar Pustaka**

- Adhiim, D. M., & Mahir, P. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Ovo Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *E-Proceeding of Management*, 8(6), 206.
- Ahsanulhaq, M. (2019). Membentuk Karakter Religius Peserta Didik Melalui Metode Pembiasaan. *Jurnal Prakarsa Paedagogia*, 2(1). <https://doi.org/10.24176/jpp.v2i1.4312>
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>
- Efendi, M., Harianto, W., & Nugraha, D. A. (2021). Penerapan Metode Servqual Dan Ahp Sebagai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Akena Malang. *Rainstek Jurnal Terapan Sains Dan Teknologi*, 3(1), 42–50. <https://doi.org/10.21067/jtst.v3i1.4986>
- Kemala, G. Y., Wulandari, I. A., & Ridhawati, E. (2020). Analisis Kebutuhan Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Jabatan pada BPR Inti Dana Sentosa Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP). *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer Dan Kecerdasan Buatan)*, 3(2), 63–69. <https://doi.org/10.47970/siskom-kb.v3i2.148>
- Lestiani, M. E. (2018). Faktor-Faktor Dominan Promosi Yang Mempengaruhi Motivasi Konsumen Dalam Membeli Suatu Produk Dengan Menggunakan Metode AHP. *Industri Elektro Penerbangan (INDEPT)*, 1, 15–20. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/62>
- Linggan, A. D. (2019). *Penambahan Pelanggan IndiHome 2018*. 6(2), 6548–6555.
- Mahmudi, A. A. (2021). Integrasi Servqual Dan Ahp Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda. *Saintekbu*, 13(01), 8–18. <https://doi.org/10.32764/saintekbu.v13i01.1098>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Safi'i, I. (2018). Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.696>
- Salim, Y. U. (2019). *Rancangan perbaikan Kualitas Aplikasi MyIndiHome Menggunakan Metode Quality Function Deployment dan Importance Performance Analysis*. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JurnalAdministrasiBisnis/article/view/3129/2838>
- Saputri, E., & Syamsuar, D. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat Tanggap Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 11(1), 27–32. <https://doi.org/10.36982/jiig.v11i1.1066>