

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
PADA *PROTOTYPE* APLIKASI ITTS-MART
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *E-SERVQUAL***

***ANALYSIS OF SATISFACTION AND LOYALTY
LEVELS IN THE ITTS-MART APPLICATION
PROTOTYPE USING THE E-SERVQUAL MODEL***

LAPORAN TUGAS AKHIR

Disusun oleh:

IKA YULIANITA

1203200046



**Universitas
Telkom**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
TELKOM UNIVERSITY
SURABAYA**

2024





LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

Tugas akhir disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
SARJANA TEKNIK (ST)
di
Universitas Telkom



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA
PROTOTYPE APLIKASI ITTS-MART DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL E-SERVQUAL

Disusun oleh:
IKA YULIANITA
1203200046

Disetujui oleh :

1. Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T..........(Pembimbing I)
NIP. 22960001
2. Perdana Suteja Putra, S.T., M.T..........(Pembimbing II)
NIP. 22950052
3. Domingo Bayu Baskara, S.T., M.MT., PMP..........(Penguji I)
NIP. 19900005
4. Silvi Istiqomah, S.T., M.T..........(Penguji II)
NIP. 22960010

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Kampus Surabaya
Fakultas Rekayasa Industri



Ayu Endah Wahyuni, S.T., M. T.
NIP. 20880013

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS



Nama : Ika Yulianita
NIM : 1203200046
Alamat : Jl Tawangsari Barat No. 28
No. HP : 089685448996

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada *Prototype* Aplikasi Itts-Mart Dengan Menggunakan Model *E-Servqual***" adalah karya orisinal saya sendiri. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya penyimpangan atau pelanggaran terhadap kejujuran akademik atau etika keilmuan dalam karya ini, atau ditemukan bukti ketidak aslian karya ini.

Surabaya, 22 April 2024



Ika Yulianita

ABSTRAK

ITTS Mart merupakan salah satu aplikasi e-commerce yang dibuat dan dikembangkan oleh Institut Teknologi Telkom Surabaya (ITTS) sebagai sebuah wadah yang memudahkan warga kampus dan pengguna untuk melakukan transaksi jual beli sayur dan buah-buahan. Penelitian ini menguji tingkat kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi dan sejauh mana tingkat loyalitas pelanggan agar pelanggan dapat melakukan pembelian ulang terus menerus. Model yang dipakai pada penelitian ini merupakan model E-Servqual dengan tiga pengolahan data yaitu Uji GAP, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Structural Equation Modeling* (SEM), karena ketiga pengolahan data tersebut dapat digunakan untuk menguji hubungan antar variabel yang diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang persepsi dan harapan pelanggan terkait ITTS Mart, serta memberikan rekomendasi yang berharga untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian didapatkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan dan loyalitas dari aplikasi ITTS-Mart masih perlu untuk ditingkatkan kembali dengan nilai Uji *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada aplikasi ITTS-Mart didapatkan hasil senilai 80,6% atau dapat dikatakan bahwa pengguna aplikasi ITTS-Mart sudah puas terhadap layanan aplikasi, hasil uji GAP pada aplikasi ITTS-Mart senilai 1,13 yang dapat dikatakan bahwa kualitas aplikasi ITTS-Mart sudah baik kemudian faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna aplikasi ITTS-Mart yaitu ada pada variabel Kepuasan (*Satisfaction*) dengan nilai *P-Value* pada hipotesis ini adalah 0,000. Sehingga masih perlu adanya perhatian khusus dalam melakukan perbaikan serta evaluasi terkait aplikasi ITTS-Mart agar memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: ITTS Mart, *E-Servqual*. Aplikasi, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

ITTS Mart is an e-commerce application created and developed by the Telkom Surabaya Institute of Technology (ITTS) as a forum that makes it easier for campus residents and users to carry out buying and selling transactions for vegetables and fruit. This research examines the level of customer satisfaction with application use and the extent of customer loyalty so that customers can make repeat purchases continuously. The model used in this research is the E-Servqual model with three data processes, namely GAP Test, Customer Satisfaction Index (CSI), Structural Equation Modeling (SEM), because these three data processes can be used to test the relationship between variables which is expected to provide understanding. an in-depth look at customer perceptions and expectations regarding ITTS Mart, as well as providing valuable recommendations to increase overall user satisfaction and loyalty. The results of the research showed that the measurement of satisfaction and loyalty levels from the ITTS-Mart application still needs to be improved again with the Customer Satisfaction Index (CSI) test value on the ITTS-Mart application obtaining a result of 80.6% or it can be said that users of the ITTS-Mart application are satisfied regarding application services, the GAP test results on the ITTS-Mart application are worth 1.13 which can be said that the quality of the ITTS-Mart application is good. Then the factors that influence the loyalty of ITTS-Mart application users are the Satisfaction variable with a P-value. in this hypothesis is 0.000. So there is still a need for special attention in making improvements and evaluations related to the ITTS-Mart application so that it can meet customer desires and needs.

Keywords : *ITTS Mart, E-Servqual, Application, Satisfaction, Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna pada *Prototype* Aplikasi ITTS-Mart dengan menggunakan Model *E-Servqual*”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik guna mendapat Gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Elektro dan Industri Cerdas, Institut Teknologi Telkom Surabaya. Penulis berterima kasih atas segala bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan yang diperoleh dalam menyusun ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Allah SWT atas pertolongan, kemudahan, dan petunjuk-Nya sehingga pengerjaan dan penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu Khusnul Khotimah dan Bapak Usman Rifai selaku orang tua serta saudara-saudari dan keluarga yang telah mendukung dan mendoakan selama masa perkuliahan hingga Tugas Akhir ini selesai.
3. Ibu Ayu Endah Wahyuni, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri dan sebagai dosen wali saya di Telkom University Surabaya.
4. Ibu Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberikan saran, arahan dan nasihat dalam proses bimbingan hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.
5. Bapak Perdana Suteja Putra, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberi saran, arahan, dan nasihat selama proses bimbingan hingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak/Ibu dosen penguji selaku dosen yang telah memberikan banyak ilmu dari masukan, kritikan, dan saran yang membangun dalam proses penyempurnaan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman yang sangat berharga.

8. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya Angkatan 2019 yang telah menuntut ilmu bersama selama perkuliahan yang saling membantu dan mendukung.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses pengerjaan dan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Dengan dibuatnya laporan tugas akhir ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta kepada penyusun laporan khususnya. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan.
10. Dengan rendah hati, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, ketekunan, dan semangat yang telah saya tunjukkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Setiap langkah, dari penelitian hingga penulisan, adalah bukti dari komitmen saya untuk mencapai tujuan ini. Meskipun ada tantangan dan rintangan di sepanjang jalan, kegigihan saya tidak pernah luntur. Skripsi ini adalah hasil dari kerja keras dan dedikasi saya, dan saya bangga dengan pencapaian ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	4
1.5 Kontribusi.....	5
1.5.1 Kontribusi Keilmuan.....	5
1.5.2 Kontribusi pada Aplikasi ITTS-Mart.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Penelitian Terkait.....	6
2.2 ITTS Mart.....	26
2.3 Definisi <i>E-Commerce</i>	27
2.5 Definisi <i>E-Servqual</i> dan Uji GAP.....	28
2.5.1 <i>E-Servqual</i>	28
2.5.2 Uji GAP.....	29
2.6 Definisi <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	30
2.7 Definisi Loyalitas.....	32
2.8 Definisi <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	32

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	35
3.1.1 Studi Lapangan.....	35
3.1.2 Rumusan Masalah.....	35
3.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
3.2.1 Studi Literatur.....	36
3.2.2 Model Konseptual.....	36
3.2.3 Penyusunan Alat Ukur.....	43
3.2.4 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	44
3.2.5 Pengumpulan Data.....	45
3.2.6 Pengolahan Data.....	47
3.3 Analisis Data dan Kesimpulan.....	50
3.3.1 Analisis data.....	50
3.3.2 Kesimpulan dan Saran.....	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Pengumpulan Data dan Analisis Statistika Deskriptif.....	52
4.2 Hasil dan Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), Uji GAP, dan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	57
4.3 Hasil dan Analisis Model Configural.....	62
4.3.1 Hasil dan Analisis Uji Kesesuaian Model Configural.....	62
4.3.2 Hasil dan Analisis Uji Kesesuaian Model Struktural.....	65
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prototype aplikasi ITTS Mart	26
Gambar 2.2 Flowchart Langkah-Langkah SEM.....	33
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian	34
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	39
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	54
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	56
Gambar 4.7 Hasil Estimasi Model Struktural	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Posisi penelitian.....	18
Tabel 2.3 Interval Pengukuran Selisih GAP.....	29
Tabel 2.4 Tabel Kriteria CSI	31
Tabel 3.1 Operasional Konstruk.....	39
Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Pengukuran Kualitas Layanan.....	44
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas	45
Tabel 3.4 Syarat Uji Model.....	49
Tabel 3.5 Syarat Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	49
Tabel 4.1 Rata-rata dan Standar Deviasi per indikator	56
Tabel 4.2 Uji Validitas	57
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.4 Uji Gap	60
Tabel 4.5 Uji CSI	61
Tabel 4.6 Indeks Kesesuaian Model Configural	62
Tabel 4.7 Standardized Loading Hasil Estimasi Pada Model Configural	63
Tabel 4.8 Indeks Kesesuain Model Struktural	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis dan P-Value Model Struktural	66

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Uji GAP	29
Rumus 2.2 Mean Importance Score (MIS)	30
Rumus 2.3 Mean Satisfaction Score (MSS).....	30
Rumus 2.4 Weight Factor (WF)	31
Rumus 2.5 Weight Score (WS)	31
Rumus 2.6 Costumer Satisfaction Index (CSI).....	31