



ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN IPA

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

AULIA SARI
12050326212



FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *E-SERVQUAL* DAN IPA

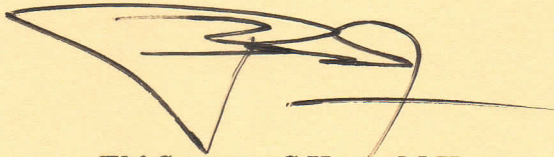
TUGAS AKHIR

Oleh:

AULIA SARI
12050326212

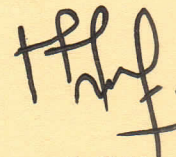
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 17 Juli 2024

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Megawati, S.Kom., MT.
NIP. 198305012023272029

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN IPA

TUGAS AKHIR


Oleh:

AULIA SARI
12050326212

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 04 Juli 2024

Pekanbaru, 04 Juli 2024
Mengesahkan,

Ketua Program Studi



Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

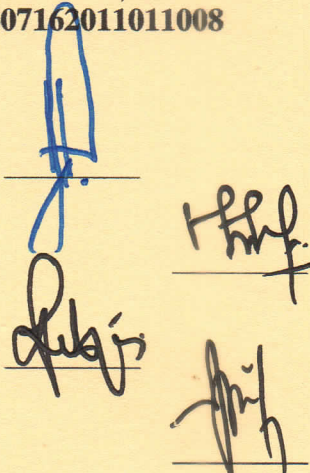
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syafril Siregar, S.Th.I., M.Ag.

Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 1 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.



Three handwritten signatures in blue ink, each on a horizontal line, corresponding to the members of the exam board listed to the left.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aulia Sari
NIM : 12050326212
Tempat/Tgl. Lahir : Sawahlunto, Sji / 27 Agustus 2001
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Kualitas Layanan Transportasi Online Terhadap Kepuasan
Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual dan IPA

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



NIM: 12050326212

*Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman, dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 04 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,

AULIA SARI

NIM. 12050326212

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, kekuatan, semangat pantang menyerah, dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang luas, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu. Rasa syukur yang mendalam saya ucapkan kepada-Mu, *Ya Rabb*, atas segala rahmat dan karunia-Mu. Terima kasih karena telah menghadirkan sosok-sosok istimewa di sekeliling saya, yang dengan penuh kasih sayang dan ketulusan selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan yang tiada henti, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua yang istimewa, Ayahanda Basri dan ibunda tercinta Muadah Fitriani. Terima kasih atas doa-doa terbaik yang selalu dilantunkan dan perjuangan tiada henti dalam mencari nafkah untuk memberikan pendidikan terbaik bagi saya. Pengorbanan dan kasih sayang kalian tidak ternilai harganya, dan tidak ada yang mampu membalas semua jasa yang telah diberikan. Semoga ini menjadi langkah pertama bagi saya untuk membuat ayah dan ibu bangga, mereka yang selalu menjadi sumber motivasi dan senantiasa mendukung setiap langkah saya dalam perjuangan mendatang.

Dengan penuh kasih sayang, saya persembahkan kepada adik-adik saya, Almira Naurani dan M. Faqih Khoiry. Meski sering kali kita berselisih karena hal-hal kecil, saat berjauhan kita selalu merindukan kehadiran satu sama lain. Kepada saudara-saudara saya dan keluarga tercinta yang selalu membantu dan mendukung secara materi maupun dukungan moril, terima kasih atas bantuan dan semangat yang telah kalian berikan kepadaku. Semoga Allah mempermudah dan melancarkan segala urusan mereka, serta melindungi orang-orang yang menyayangi saya dan yang saya sayangi di mana pun mereka berada. *Aamiin Ya Robbal 'Alamiin*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II



KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya. Dengan izin dan pertolongan-Nya, Laporan Tugas Akhir dengan topik "Analisis Kualitas Layanan Transportasi Online Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*" dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. *Sholawat* serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Alihi Sayyidina Muhammad*. Laporan ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta motivasi dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Dosen Penasihat Akademik dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan banyak waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta memberikan banyak kritik dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Terima kasih banyak ibu, semoga Allah SWT senantiasa melindungi serta memberikan kebahagiaan kepada ibu.
7. Bapak Syafril Siregar, S.Th.I., M.Ag sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penelitian ini.
8. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji I peneliti yang telah banyak memberikan Tugas Akhir peneliti yang telah memberi masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
9. Ibu Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs sebagai Penguji II atas waktu yang



diberikan sekaligus arahan, kritik, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

10. Bapak ibu Dosen serta seluruh Pegawai dan Staf yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.
11. Teristimewa kedua orang tua saya, cinta pertama dan panutan saya bapak dan pintu surga saya ibu. Terima kasih telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan ketahap ini. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
12. Kedua adik saya Almira Naurani dan Muhammad Faqih Khoiry yang menjadi alasan saya untuk lebih keras lagi dalam berjuang. Terima kasih telah menghibur ketika saya merasa bosan.
13. Kepada nenek tercinta dan semua keluarga besar yang sudah seperti orang tua bagi saya. Dengan tulus dan penuh rasa syukur saya mengucapkan terima kasih karena senantiasa mendukung dan mendoakan agar saya dapat menyelesaikan studi saya.
14. Oom Arifin dan tante Iin, selaku wali dan juga orang tua kedua bagi saya yang telah memberikan saya tempat tinggal, yang memperhatikan saya dikost karena jauh dari orang tua.
15. Teman saya Salsabilla Mawar Utami, teman satu daerah dan partner bimbingan saya. Kami sering berbagi keluh kesah di tengah tantangan dunia perkripsian yang penuh rintangan, saling mendukung dan berusaha keras menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih Mawar, telah menjadi partner bimbingan yang setia, solutif, dan menyenangkan selama perjalanan S1 ini. Semoga semua doa dan cita-cita kita diijabah Allah SWT. *Aamiin Allahumma Aamiin.*
16. Teman-teman saya, Nazhifatunnisa, Elzy, Amelia, Shofiana, Windy, dan Syafrizal yang selalu menjadi tempat berbagi keluh kesah mengenai kuliah dan proses Tugas Akhir. Mereka tidak hanya memberikan motivasi dan dukungan, tetapi juga menghibur dan mengajak healing untuk meredakan stres agar tidak terlalu tertekan. Walau saat ini kami terkadang harus berjalan sendiri karena perbedaan dosen pembimbing namun, mereka selalu ada untuk membantu meskipun sedang menghadapi kesulitan sendiri. Saya sangat berterima kasih karena telah bersama-sama menghadapi segala tantangan sampai saat ini dan semoga persahabatan kita tetap abadi.
17. Kepada teman-teman seangkatan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berjuang bersama dalam meraih mimpi dan masa depan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah terlibat dalam perjuangan penyelesaian Tugas Akhir ini.

19. Terakhir kepada Aulia Sari, diri saya sendiri. Terima kasih telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah bertahan dan terus berusaha meski sering merasa putus asa. Terima kasih karena tetap pantang menyerah. Ini baru awal perjalanan hidup. Berbahagialah dan tetap semangat kamu pasti bisa.

Peneliti sangat menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini dengan mengirimkan *email* ke 12050326212@students.uin-suska.ac.id. Diharapkan Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada pembaca dan kita semua khususnya pada bidang Sistem Informasi, *Aamiin*. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 17 Juli 2024

Peneliti,

AULIA SARI

NIM. 12050326212



ANALISIS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN IPA

AULIA SARI
NIM: 12050326212

Tanggal Sidang: 04 Juli 2024
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Maxim adalah perusahaan teknologi internasional yang menyediakan layanan transportasi *online*. Berdasarkan survei melalui observasi di Google Play Store dan wawancara, ditemukan beberapa masalah pada aplikasi Maxim, seperti kesalahan pada peta dalam menentukan lokasi penjemputan dan tujuan, ketidaksesuaian titik perjalanan pengemudi dengan peta, serta fitur layanan yang tidak lengkap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna transportasi *online* Maxim terhadap kualitas layanan dengan membandingkan nilai kinerja dan performa menggunakan metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian dilakukan pada masyarakat umum Kota Pekanbaru dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Menggunakan metode *E-Servqual*, ditemukan gap sebesar -0,003 dan tingkat kesesuaian $P < 1$. Berdasarkan metode IPA, terdapat 6 indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan aplikasi Maxim. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan pada aplikasi Maxim masih belum memuaskan dan perlu evaluasi serta perbaikan di setiap layanannya untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: E-Servqual, IPA, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Maxim.



**ANALYSIS OF ONLINE TRANSPORTATION SERVICE
QUALITY ON USER SATISFACTION USING E-SERVQUAL AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS**

**AULIA SARI
NIM: 12050326212**

*Date of Final Exam: July 4th 2024
Graduation Period:*

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

Maxim is an international technology company that provides online transportation services. Based on a survey through observations on the Google Play Store and interviews, several problems were found with the Maxim application, such as errors on the map in determining the pick-up and destination locations, a mismatch between the driver's travel point and the map, and incomplete service features. This research aims to determine the level of satisfaction of Maxim online transportation users with service quality by comparing performance and performance values using the E-Servqual and Importance Performance Analysis methods. The research was conducted on the general public in Pekanbaru City with a sample size of 100 people. Using the E-Servqual method, a gap of -0.003 was found and the conformity level was $P < 1$. Based on the IPA method, there are 6 indicators that are the main priority in improving Maxim application services. These results indicate that the service on the Maxim application is still not satisfactory and requires evaluation and improvement in each service to increase user satisfaction.

Keywords: *E-Servqual, IPA, Maxim, Service Quality, User Satisfaction*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas Layanan	6
2.2 Kepuasan Pengguna	6
2.3 Mengukur Kepuasan Pengguna	8
2.4 Transportasi <i>Online</i>	9
2.5 Aplikasi <i>Mobile Maxim</i>	10
2.6 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Servqual</i>)	13

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.8	Model Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Servqual</i>) dan IPA	16
2.9	Skala Likert	17
2.10	SPSS	17
2.11	<i>Partial Least Square</i>	17
2.12	SmartPLS	19
2.13	Penelitian Terdahulu	19
3	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Tahap Perencanaan	23
3.2	Tahap Pengumpulan Data	24
3.3	Tahap Pengolahan Data	28
3.4	Hipotesis Penelitian	28
3.5	Dokumentasi Penelitian	29
4	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Kerangka Konseptual	30
4.2	Analisis Aplikasi Transportasi <i>Online Maxim</i>	30
4.3	Identifikasi Masalah	32
4.4	Analisis Responden	35
4.5	Analisis Data	37
4.6	Analisis <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	38
4.7	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
4.8	Uji Hipotesis	44
4.9	Perhitungan Nilai <i>E-Servqual</i>	46
4.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
5	PENUTUP	56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A TRANSKRIP WAWANCARA		A - 1
LAMPIRAN B HASIL OBSERVASI		B - 1
LAMPIRAN C DATA JAWABAN RESPONDEN		C - 1



DAFTAR GAMBAR

2.1	Tampilan Menu Beranda	10
2.2	Tampilan Menu <i>Order</i>	11
2.3	Tampilan Menu Favorit	11
2.4	Tampilan Menu	12
2.5	Tampilan Profil	12
2.6	Model <i>E-Servqual</i>	14
2.7	Model IPA	15
2.8	Kuadran IPA	15
2.9	Model <i>E-servqual</i> dan IPA	16
3.1	Metodologi Penelitian	23
3.2	Kerangka Penelitian	28
4.1	Kerangka Konseptual	30
4.2	Alur Pemesanan Maxim	31
4.3	Tampilan <i>Error</i> Saat Membuka Aplikasi	32
4.4	Tampilan Fitur Tidak Lengkap	33
4.5	Tampilan fitur Tambah Biaya	33
4.6	Tampilan Disetujui	33
4.7	Tampilan Aplikasi Monoton	34
4.8	Ulasan Pengguna Aplikasi Maxim	34
4.9	Rancangan Diagram Jalur <i>E-Servqual</i>	37
4.10	<i>Loading Factors</i>	39
4.11	Diagram IPA	53
A.1	Transkrip Wawancara	A - 1
C.1	<i>Data Performance</i>	C - 1
C.2	<i>Data Importance</i>	C - 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

2.1	Perbandingan Persepsi Kinerja dan Harapan	6
2.2	Penelitian Terdahulu	19
3.1	Instrumen Penelitian	26
3.2	Keterangan Hipotesa	29
4.1	Analisa dan Variabel Terkait	32
4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.3	Karakteristik Berdasarkan Usia	35
4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	36
4.5	Karakteristik Berdasarkan Lama Pemakaian	36
4.6	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi	37
4.7	<i>Loading</i> Faktor Valid	38
4.8	Nilai AVE	40
4.9	<i>Cross Loading</i>	40
4.10	<i>Fornell Larcker</i>	42
4.11	Uji Reliabilitas	42
4.12	SRMR	43
4.13	Uji Hipotesis	44
4.14	Dimensi <i>Efficiency</i>	46
4.15	Dimensi <i>System Availability</i>	47
4.16	Dimensi <i>Fulfillment</i>	47
4.17	Dimensi <i>Privacy</i>	48
4.18	Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
4.19	Dimensi <i>Compensation</i>	49
4.20	Dimensi <i>Contact</i>	49
4.21	Rekapitulasi Nilai GAP	50
4.22	Penilaian Persepsi dan Ekspetasi Pelanggan Maxim	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

AMOS	:	<i>Analysis Moment of Structural</i>
AVE	:	<i>Average Variance Extract</i>
C	:	<i>Contact</i>
CP	:	<i>Compensation</i>
EF	:	<i>Efficiency</i>
E-Servqual	:	<i>Electronic Service Quality</i>
F	:	<i>Fulfillment</i>
H1	:	Hipotesis 1
H2	:	Hipotesis 2
H3	:	Hipotesis 3
H4	:	Hipotesis 4
H5	:	Hipotesis 5
H6	:	Hipotesis 6
H7	:	Hipotesis 7
H8	:	Hipotesis 8
IPA	:	<i>Importance Performance Analysis</i>
KP	:	Kepuasan Pengguna
PLS	:	<i>Partial Least Square</i>
PNS	:	Pegawai Negeri Sipil
P	:	<i>Privacy</i>
R	:	<i>Responsiveness</i>
SA	:	<i>System Availability</i>
SEM	:	<i>Structural Equation Modelling</i>
SPSS	:	<i>Statistical Package Social Science</i>
SRMR	:	<i>Standardized Root Mean Square Residual</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat. Setiap tahun, jumlah kendaraan pribadi, bus, truk, dan sepeda motor terus meningkat (Putrajaya, Amalia, dkk., 2022). Perkembangan ilmu dan teknologi yang terus berkembang tidak hanya mempengaruhi sektor ekonomi, tetapi juga berdampak pada penyedia layanan transportasi. Salah satu sektor transportasi yang sedang berkembang pesat saat ini adalah industri jasa transportasi *online*. Bisnis jasa ini menyediakan layanan transportasi bagi masyarakat umum dengan pendekatan yang profesional agar sesuai dengan preferensi dan kebutuhan gaya hidup masyarakat (Saputra dan Hati, 2017).

Menurut laporan *The State of Mobile 2024 Report* yang diterbitkan oleh <https://www.data.ai/en/go/state-of-mobile-2024/> menunjukkan ada lima aplikasi transportasi *online* yang paling laris diunduh (*download*) di Indonesia sepanjang 2022-2023. Gojek menempati posisi teratas dengan jumlah unduhan perbulan mencapai 957 ribu pada tahun 2023. Maxim menduduki peringkat kedua dengan jumlah unduhan perbulan mencapai 892 ribu pada tahun 2023, menunjukkan kenaikan sebesar 15,39% dari tahun sebelumnya yang sebanyak 773 ribu unduhan perbulan. Di peringkat ketiga, inDrive mencatat rata-rata unduhan sebesar 321 ribu perbulan pada tahun 2023, hanya meningkat 8,08% dari tahun sebelumnya yang mencapai 297 ribu unduhan perbulan. Grab Driver menempati posisi keempat dengan 170 ribu unduhan perbulan pada 2023, mengalami penurunan sebesar 17,87% dari 2022 yang mencapai 207 ribu unduhan perbulan. Sementara itu, Taxsee Driver berada di posisi terbawah dengan rata-rata unduhan sebanyak 135 ribu pada tahun 2023, mengalami kenaikan sebesar 19,46% dari tahun sebelumnya yang sebanyak 113 ribu unduhan perbulan. Semua penyedia ini menawarkan layanan yang hampir serupa, yaitu mengantarkan orang dengan tarif yang bervariasi, tetapi dengan sistem pemesanan yang sama melalui aplikasi *smartphone* (Prabantari, 2020).

Di Pekanbaru, terdapat banyak layanan transportasi *online*, satu diantaranya Maxim. Beroperasi sejak 2018, Maxim adalah perusahaan teknologi internasional yang tidak hanya menawarkan layanan transportasi *online*, tetapi juga menyediakan jasa *delivery*, *food* dan *shop*. Maxim hadir sebagai solusi dan menjawab kebutuhan masyarakat serta menjadi pembeda dengan jenis transportasi lainnya dengan mengutamakan tarif terjangkau, keamanan, ketepatan waktu, dan proses pemesanan yang cepat. Selain itu, Maxim juga menawarkan layanan tambahan seperti *Clean-*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

b. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru



ing, *Massage & Spa*, dan *Laundry*, untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari pengguna (Banggoi, Mendo, dan Asi, 2023).

Berdasarkan observasi pada Google Play Store aplikasi Maxim merupakan salah satu jasa transportasi *online* yang memiliki *rating* aplikasi tertinggi yaitu 4,8 dengan 4,59 juta ulasan yang diberikan oleh pengguna. Meskipun telah mencapai jumlah pengguna yang signifikan dan mendapat antusiasme yang cukup besar, serta mendapatkan *rating* yang cukup tinggi, namun dari hasil observasi *feedback* yang diterima di Google Play Store masih banyak permasalahan yang dialami pengguna. Guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah dan harapan pengguna, peneliti melakukan wawancara acak dengan anggota masyarakat. Hasilnya menunjukkan terdapat beberapa masalah yaitu tentang kekurangan dalam kualitas sistem dan layanan, seperti peta yang *error* untuk menentukan tempat penjemputan dan tujuan, tidak sesuainya titik perjalanan *driver* dengan peta, layanan fitur tidak lengkap seperti fitur kirim foto, kesulitan pembayaran dan isi saldo, tidak ada menu pembatalan atau pergantian *driver*, kesulitan mendapat *driver* terutama ketika cuaca sedang buruk serta tampilan aplikasi yang monoton.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Maxim di masa depan, perlu dilakukan analisis kualitas layanan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan. Penelitian ini menggunakan dua metode pengukuran kualitas layanan yaitu *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Electronic Service Quality (E-Servqual)* adalah kerangka kerja yang telah terbukti efektif dalam mengukur kualitas layanan dalam lingkungan *online*. Penggunaan *E-Servqual* untuk mengukur kualitas layanan Maxim dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Metode ini memungkinkan perbandingan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi. IPA juga merupakan alat yang berguna untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting bagi pengguna dan mengevaluasi sejauh mana kinerja aplikasi Maxim memenuhi harapan pengguna terhadap elemen-elemen tersebut.

Terdapat beberapa penelitian serupa seperti penelitian yang dilakukan oleh Elma Nabila, Dr. Maya Ariyanti, S.E., dan Drs. Sumrahadi (2018) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *online (E-Servqual)* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada Bhinneka.Com”. Berdasarkan hasil analisis menurut responden, tingkat kinerja Bhinneka.com yaitu sebesar 77,8% dapat dikategorikan baik, sedangkan untuk tingkat harapan kinerja Bhinneka.com yaitu sebesar 82,3% dapat dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satis-*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



faction Index termasuk dalam kategori puas yaitu sebesar 77,96%. Berdasarkan dari hasil penerapan IPA pada penelitian tersebut terdapat 8 atribut yang masih harus ditingkatkan oleh Bhinneka.com. Selain itu, terdapat penelitian oleh Mahaputra (2023) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi *Online* di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek Indonesia)”. Kesimpulan pada penelitian tersebut yaitu diketahui bahwa semua gap bernilai negatif, artinya semua indikator pada tiap-tiap dimensi belum memenuhi harapan atau ekspektasi dari konsumen dan perlunya peningkatan kinerja.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Transportasi *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana analisis kualitas layanan transportasi *online* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *E-Servqual* dan (IPA).

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Maxim khususnya bidang Transportasi.
2. Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dalam dimensi *Efficiency* (Efisiensi), *System Availability* (Ketersediaan Sistem), *Fulfillment* (Akurasi Janji), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Privacy* (Privasi), *Compensation* (Kompensasi), *Contact* (Kontak), dan metode (IPA).
3. Proses pengambilan data dilakukan melalui kuesioner dengan teknik *Purposive Sampling*.
4. Proses pengolahan data menggunakan SmartPLS dan SPSS.
5. Responden penelitian merupakan seluruh masyarakat Pekanbaru (Tak Terhingga) yang menggunakan aplikasi Maxim.
6. Jumlah sampel didapatkan dari perhitungan rumus *Lemeshow* yaitu sebanyak 96,04 dan digenapkan menjadi 100 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Maxim menggunakan metode *E-Servqual* dalam dimensi *Efficiency* (E-



fisiensi), *System Availability* (Ketersediaan Sistem), *Fulfillment* (Akurasi Janji), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Privacy* (Privasi), *Compensation* (Kompensasi), dan *Contact* (Kontak).

2. Untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kinerja dari layanan elektronik yang disediakan aplikasi Maxim.
3. Untuk menghasilkan atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Maxim berdasarkan kinerja masing-masing atribut menggunakan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.5 Manfaat

Berdasarkan analisis dan evaluasi pada aplikasi Maxim diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki layanan aplikasi Maxim sehingga kedepannya menjadi lebih baik lagi dan mampu memberi layanan yang maksimal.
2. Meningkatkan pemahaman penulis terkait kualitas layanan dalam transaksi *online* dan kepuasan pelanggan di Maxim, serta menjadi implementasi dari pengetahuan dalam bidang sistem informasi yang diperoleh selama proses perkuliahan.
3. Diharapkan agar dapat menjadi sumber pengetahuan di ranah ilmu Sistem Informasi, terutama terkait kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta dapat menjadi referensi berharga untuk penelitian lanjutan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini menjelaskan alur-alur yang ada pada penelitian agar lebih mudah dalam memahami gambaran penelitian, adapun sistematika penelitian ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari Tugas Akhir ini, yang meliputi (1) Latar Belakang; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan Penelitian; (5) Manfaat Penelitian; (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 membahas teori-teori yang mendukung atau terkait dengan penelitian Tugas Akhir yang berasal dari jurnal, buku, serta studi kepustakaan yang digunakan sebagai tinjauan pustaka dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan



dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Mulai dari tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap analisis dan pembahasan, serta tahap dokumentasi.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

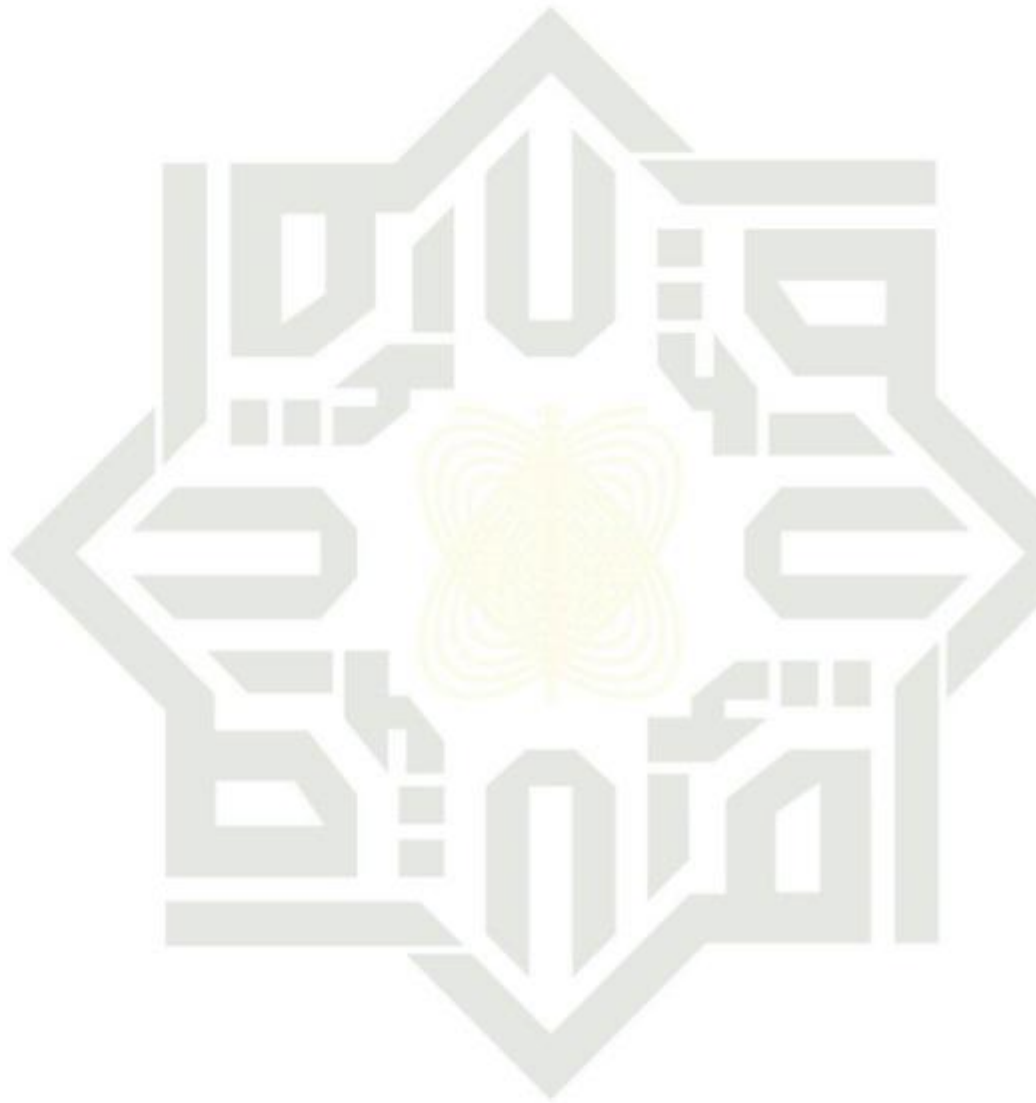
Bab ini menjelaskan tentang pembahasan permasalahan yang telah dirumuskan dengan menggunakan landasan teori yang mendukung dan disajikan secara rinci.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari Tugas Akhir yang dibuat dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller dalam (Safira, Kusyanti, dan Aryadita, 2017) definisi kualitas layanan ialah keseluruhan fitur dan sifat produksi maupun layanan yang berpengaruh terhadap kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang tersirat atau yang dinyatakan. Pelayanan (*service*) adalah tindakan atau kegiatan yang satu pihak tawarkan kepada pihak lainnya, yang umumnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan upaya untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup pelayanan yang dapat diamati (*explicit service*) dan juga yang tidak dapat diamati namun dapat dirasakan (*implicit service*), serta mencakup fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa atau produk lainnya (Kandoli, 2019)

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan atau mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh mereka dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

2.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Komharudin, Firman, dan Nurapi-pah, 2021) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi emosional seseorang terhadap kinerja suatu produk atau layanan yang dibandingkan dengan ekspektasi mereka dalam jangka waktu tertentu. Ini terjadi ketika kinerja produk atau layanan minimal sesuai dengan atau bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan setelah pengalaman penggunaan (Pranitasari, Sidqi, dkk., 2021). Dampak perbandingan persepsi kinerja dan harapan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Perbandingan Persepsi Kinerja dan Harapan

Ekspetasi	Kepuasan	Persepsi
Kinerja > Harapan	Sangat Puas	Persepsi Positif
Kinerja = Harapan	Puas	Normal
Kinerja < Harapan	Tidak Puas	Persepsi Negatif



Berdasarkan Tabel 2.1 Jika kinerja lebih besar dari harapan, konsumen akan merasa sangat puas dan hal ini berdampak positif bagi perusahaan. Dampak positifnya antara lain pembelian ulang produk, dan penyebaran persepsi positif atau *word of mouth communication*. Sebaliknya, jika kinerja sama dengan harapan konsumen, mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dampaknya, konsumen tidak memberikan rekomendasi negatif kepada perusahaan, namun loyalitas mereka tidak terlalu tinggi dan mereka berpotensi berpindah ke pesaing. Jika kinerja pelayanan lebih rendah dari harapan konsumen, mereka akan merasa tidak puas. Hal ini dapat berdampak negatif bagi perusahaan, karena konsumen akan memberikan rekomendasi negatif dan menyebarkan informasi negatif yang dapat mempengaruhi calon konsumen lainnya. (Suryani dan Koranti, 2022).

Kepuasan pelanggan merujuk pada situasi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dipenuhi atau sesuai dengan kinerja produk atau jasa tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi yang pada gilirannya dapat menyebabkan pembelian ulang (*repeat buyer*) atau kesetiaan pelanggan yang berlanjut (Siregar, 2021).

Zeithaml dan Bitner (2003) berpendapat bahwa kepuasan merupakan konsep yang jauh lebih luas dari sekedar penilaian kualitas layanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor lain (Nugraha dan Salehawar, 2023) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi cenderung memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dan memiliki persepsi positif terhadap produk jika produk tersebut berkualitas baik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan juga sangat penting. Pelayanan yang baik mencakup responsif, ramah, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan membuat pelanggan merasa dihargai dan cenderung meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

3. Harga

Harga produk atau layanan sangat memengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas jika mereka mendapatkan produk berkualitas dengan harga yang terjangkau atau lebih rendah dibandingkan dengan produk sejenis yang lebih mahal. Oleh karena itu, harga yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersaing atau terjangkau dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Harga yang tinggi atau tidak sebanding dengan nilai yang diberikan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan.

4. Faktor Situasi
Keadaan atau kondisi yang dialami oleh pelanggan.
5. Faktor Pribadi
Karakteristik pelanggan yang mencakup kebutuhan pribadi.

2.3 Mengukur Kepuasan Pengguna

Mengukur kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan memiliki manfaat signifikan, karena hal ini memungkinkan penilaian terhadap kualitas layanan yang disediakan. Selain itu, ini juga berguna sebagai evaluasi perbandingan dengan layanan pesaing yang serupa, sehingga dapat diketahui sejauh mana keunggulan layanan yang diberikan. Informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kualitas suatu layanan sangat berkaitan erat dengan adanya kepuasan pelanggan. Para pelanggan dapat terdorong dengan hal khusus yaitu dengan adanya kualitas yang berguna untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan kedepan atau secara jangka yang panjang (Billyarta dan Sudarusman, 2021).

Dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan, terdapat beberapa metode pengukuran yang dapat digunakan. Menurut Kotler dan Armstrong pada tahun 1996 dalam penelitian Siti Halimah (2015) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

1. Sistem Keluhan dan Saran Pelanggan
Perusahaan menyediakan fasilitas berupa sistem pengumpulan keluhan yang memberikan peluang secara luas kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan pendapat terhadap layanan yang digunakan. Fasilitas tersebut dapat berupa kotak saran fisik atau *call center* khusus bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan terkait layanan yang bermasalah.
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*
Salah satu cara memperoleh gambaran tentang kepuasan pelanggan adalah dengan menyewa sejumlah individu *ghost shoppers* yang berperan atau berpura-pura sebagai calon pelanggan untuk produk perusahaan dan pesaing.
3. *Lost Customer Analysis*
Perusahaan berusaha sebaik mungkin untuk menghubungi pelanggan yang



telah menghentikan pembelian atau beralih ke pemasok lain, dengan tujuan memahami penyebabnya dan dapat mengambil langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui berbagai metode, antara lain:

- (a) Wawancara langsung dengan pelanggan, dengan mengajukan pertanyaan mengenai seberapa puas mereka terhadap pelayanan yang diterima.
- (b) Menyediakan fasilitas seperti kotak saran dan meminta responden untuk menuliskan masalah yang dialami serta memberikan saran perbaikan terkait masalah tersebut.
- (c) Melakukan penyelenggaraan survei dan kuesioner yang terlampir pada Lampiran B kepada responden untuk mengevaluasi harapan mereka terhadap atribut layanan dan pandangan mereka terhadap pelayanan yang sedang mereka rasakan saat ini.
- (d) Responden dapat memberikan peringkat berdasarkan kepentingan layanan

2.4 Transportasi Online

Transportasi *online* adalah layanan jasa transportasi yang berbasis internet, di mana pelanggan dapat memesan sarana transportasi melalui aplikasi khusus di *smartphone* mereka. Kelebihan transportasi *online* antara lain kemudahan, keamanan, dan adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi (Hardaningtyas, 2018). Semua kegiatan di dalamnya dilakukan secara *online* jadi konsumen lebih mudah untuk memesan atau membayar setelah interaksi terhadap karyawan jasa. Masyarakat diberikan kebebasan untuk memilih dan menggunakan transportasi *online* maupun konvensional. Perkembangan alat transportasi juga memiliki dampak positif dan negatif bagi kehidupan manusia dan lingkungan alam, dampak positif teknologi transportasi dapat memudahkan kelangsungan hidup manusia, dan mempersingkat waktu perjalanan atau tidak menghabiskan banyak waktu dalam menempuh perjalanan. Sementara dampak negatifnya ialah, minyak bumi semakin langka, alam menjadi tidak estetis, tingginya kadar polusi udara (Astuti, Handayani, Sunaini, Rahmawati, dan Winarni, 2021).

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa transportasi *online* adalah suatu bentuk pengelolaan lalu lintas dan transportasi yang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan (teknologi) dan menggunakan alat bantu seperti aplikasi dan web.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.5 Aplikasi Mobile Maxim

Menurut Pressman dan Bruce pada tahun 2014 dalam (Lukman dan Aryan-to, 2019) aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk *platform mobile* (misalnya iOS, android, atau windows *mobile*). Selain itu aplikasi *mobile* menyediakan kemampuan penyimpanan persisten dalam platform. Maxim adalah jasa transportasi *online* untuk menghubungkan pengemudi dan pelanggan dengan mudah. Di Pekanbaru Maxim mulai beroperasi pada tahun 2019. Aplikasi *Mobile* juga memberikan akses tak terbatas pada *Smartphone*. Maxim merupakan aplikasi *mobile* dalam bidang transportasi *online* yang memberikan tarif untuk setiap layanan atau jasa dengan harga yang relatif murah, sehingga semua kalangan masyarakat bisa mengakses dan tertarik untuk menggunakan layanan transportasi *online* Maxim.

Terdapat beberapa fitur dalam aplikasi Maxim seperti fitur tampilan beranda untuk menampilkan layanan-layanan yang ada pada Maxim, menu *order* menampilkan riwayat *order* yang pernah dan sudah selesai dilakukan, selanjutnya menu favorit yaitu menampilkan rute dan alamat favorit, dan ada tampilan menu yaitu yang berisi tampilan berbagai informasi tentang aplikasi Maxim. Di dalam tampilan menu terdapat menu profil yang berisi data dari pengguna aplikasi. Berikut ditampilkan pada Gambar 2.1, Gambar 2.2, Gambar 2.3, Gambar 2.4, dan Gambar 2.5 yang merupakan beberapa fitur yang ada dalam aplikasi Maxim.

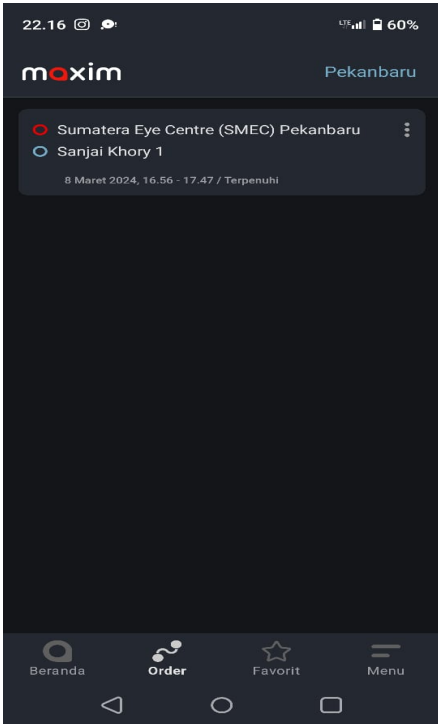


Gambar 2.1. Tampilan Menu Beranda

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - b. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



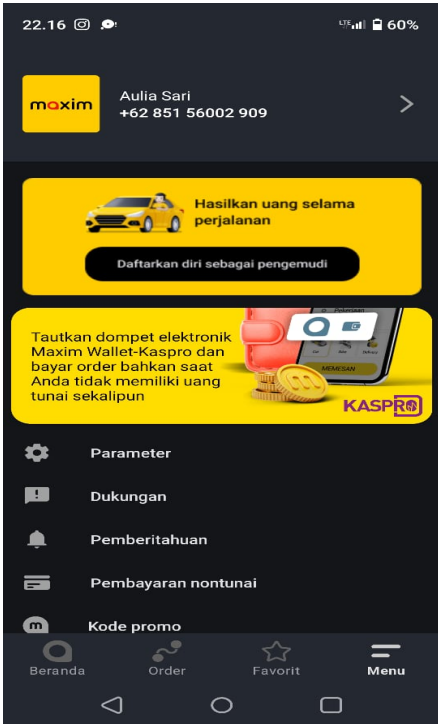
Gambar 2.2. Tampilan Menu *Order*



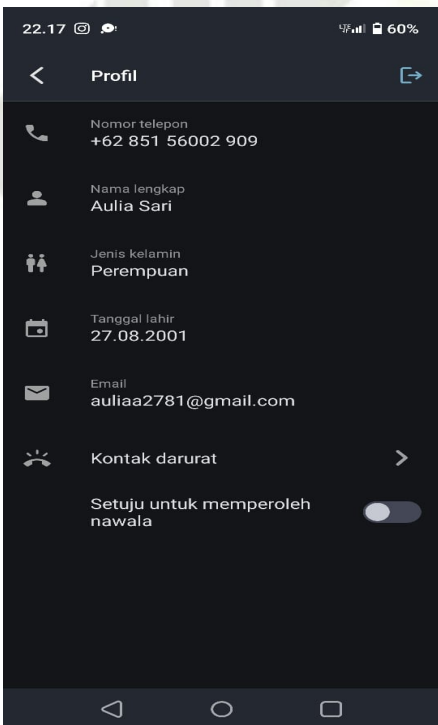
Gambar 2.3. Tampilan Menu *Favorit*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.4. Tampilan Menu



Gambar 2.5. Tampilan Profil



2.6 Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*)

Metode *E-Servqual* dikembangkan oleh Eileen C. Taylor, David A. Ristow, dan Timothy L. DeVaney. Metode ini merupakan adaptasi dari model *Servqual* yang awalnya dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 untuk mengukur kualitas layanan. Menurut Jonathan dalam (Safira dkk., 2017). *E-Servqual* ialah sejauh mana sebuah *website* bisa memfasilitasi secara efektif dan efisien dalam proses layanan seperti pembelian, penjualan dan pengiriman barang maupun jasa. Banyak penelitian di Indonesia yang sudah menggunakan metode ini.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam (Budiman, Yulianto, dan Saifi, 2020) *E-Servqual* didefinisikan sebagai sebuah alat atau instrumen untuk mendapatkan ukuran tingkat kepuasan pelanggan dari sebuah layanan berbasis internet terdiri dari pembelanjaan, dan penyampaian produk atau jasa. Model ini lebih dikenal sebagai model analisis kesenjangan, di mana perbandingan dilakukan antara persepsi pelanggan dan harapan mereka. Hal ini berfungsi sebagai alat untuk menganalisis akar masalah dalam layanan dan memahami cara meningkatkan kualitas layanan tersebut. Model *E-Servqual* mencakup tujuh dimensi yang ditunjukkan pada Gambar 2.6 menurut Parasuraman et al. dalam (Budiman dkk., 2020) yaitu:

1. Skala layanan inti *E-Service Quality*
 - (a) *Efficiency* (Efisiensi), suatu proses yang berkaitan dengan mengakses sebuah situs dengan mudah dan cepat.
 - (b) *System availability* (Ketersediaan Sistem), proses yang berhubungan dengan fungsi teknik dari sistem dapat digunakan dengan lancar dengan sebagaimana mestinya.
 - (c) *Fulfillment* (Pemenuhan), merupakan hal yang mencakup kegiatan dan transaksi yang dilakukan dapat dilakukan atau diselesaikan sesuai harapan pengguna.
 - (d) *Privacy* (Rahasia Pribadi), berupa keamanan terhadap data pengguna seperti data belanja dan data identitas pribadi pengguna yang terjamin dan tidak tersebar luas.
2. Skala layanan pemulihan *E-Service Quality*:
 - (a) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan ketika timbul masalah dan memiliki mekanisme pemberian garansi.
 - (b) *Compensation* (Kompensasi), merupakan hal berkaitan dengan pengembalian dana, biaya dalam pengiriman barang, dan biaya pada penanganan sebuah produk saat terjadi masalah.
 - (c) *Contact* (Kontak), ketika pelanggan membutuhkan informasi terkait

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

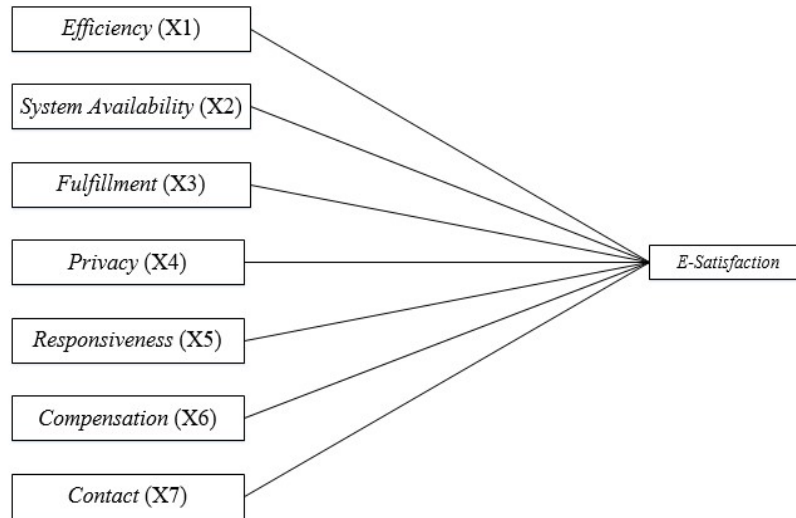
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk dan layanan, perusahaan dapat menyediakan komunikasi yang nyaman antara pelanggan dan karyawan secara *online* atau melalui telepon.



Gambar 2.6. Model *E-Servqual*

Dalam metode *E-Servqual* untuk menemukan nilai langkah yang diperlukan adalah dengan melakukan perhitungan gap. Perhitungan ini membandingkan kinerja aktual dengan potensial. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana sistem yang berjalan dalam sebuah perusahaan telah memenuhi kebutuhan perusahaan. Gap dihitung dengan memberikan skor pada persepsi dan harapan yang diperoleh dari responden melalui kuesioner dengan Persamaan 2.1.

$$\text{Skor Gap} = \text{Skor Persepsi Konsumen (P)} - \text{Skor Harapan Konsumen (I)} \quad (2.1)$$

Hasil perhitungan gap memiliki tiga kemungkinan interpretasi:

1. Setiap nilai positif (+) atau $P > 1$ menunjukkan bahwa harapan pelanggan atau pengguna lebih besar daripada yang diharapkan. Ini menandakan bahwa kualitas bisnis semakin baik menurut penilaian pelanggan atau pengguna.
2. Setiap nilai nol (0) atau $P = 1$ menunjukkan bahwa harapan konsumen atau pengguna telah terpenuhi.
3. Setiap nilai negatif (-) atau $P < 1$ menunjukkan bahwa perusahaan masih belum berhasil memenuhi harapan konsumen atau pengguna.



2.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA pertama kali dikembangkan John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan para pengguna (Yazid, Wijoyo, dan Rokhmawati, 2019). Model ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kinerja kualitas produk atau jasa perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. (Syaifullah, Wijaya, dan Husodo, 2018).

Indeks Pengukuran Kepuasan Pelanggan (IPA) digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau layanan yang dikenal sebagai "analisis kuadran", berdasarkan hasil evaluasi tingkat kepentingan dan evaluasi kinerja seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.7.



Gambar 2.7. Model IPA

Hasil analisa metode *Importance Performance Analysis* digambarkan melalui grafik dua dimensi yang diwakilkan oleh sumbu X dan Y, dimana X mewakili skor penilaian kinerja perusahaan dan Y mewakili skor penilaian kepentingan konsumen sehingga akan didapatkan empat kuadran di dalam grafik yang ditunjukkan pada Gambar 2.8.

I M P O R T A N C E	<p><i>Quadrant I</i> Concentrate Here High Importance Low Performance</p>	<p><i>Quadrant II</i> Keep Up The Good Work High Importance High Performance</p>
	<p><i>Quadrant III</i> Low Priority Low Importance Low Performance</p>	<p><i>Quadrant IV</i> Possible Overkill Low Importance High Performance</p>
	P E R F O R M A N C E	

Gambar 2.8. Kuadran IPA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuadran I Prioritas Utama (*Concentrate Here*) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi, kinerjanya masih rendah dan belum memuaskan pelanggan. Faktor-faktor dalam kuadran ini sangat penting dan menjadi prioritas utama untuk perbaikan oleh perusahaan..

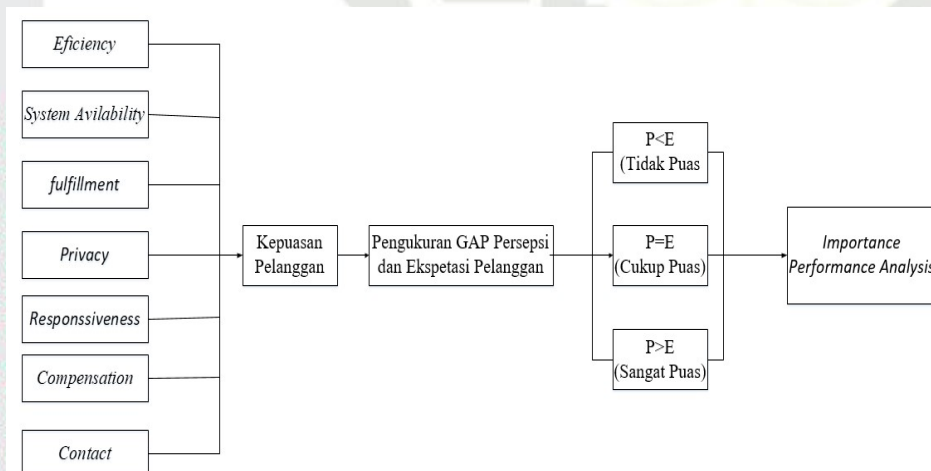
Kuadran II Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*). Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya, sehingga dianggap penting dan diharapkan yang telah berhasil memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan.

Kuadran III Prioritas Rendah (*Low Priority*), memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah. Faktor-faktor dalam kuadran ini tidak memberikan kepuasan tinggi dan tidak dianggap penting oleh pelanggan, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskannya.

Kuadran IV *Possible Overkill* (Cenderung Berlebihan). Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan. Para responden merasa puas dengan kinerja perusahaan tersebut, namun manajer perlu mempertimbangkan upaya yang dilakukan agar dapat dikurangi guna mengurangi biaya perusahaan.

2.8 Model Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) dan IPA

E-Servqual mengukur perbedaan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan, sehingga cocok untuk menganalisis kualitas layanan elektronik. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan faktor-faktor penting yang mempengaruhi harapan pengguna, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.9.



Gambar 2.9. Model *E-servqual* dan IPA



2.9 Skala Likert

Metode Skala *Likert* digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert merupakan alat pengukuran yang dirancang oleh Likert pada tahun 1932. Skala ini terdiri dari empat atau lebih pernyataan yang digabungkan untuk membentuk skor atau nilai, mencerminkan sifat individu seperti pengetahuan, sikap, dan perilaku (Setyawan dan Atapukan, 2018).

Butir Skala Likert terdiri dari dua jenis yaitu jenis butir *favorabel* dan tidak *favorabel*. Butir *favorabel* yaitu berisi konsep keprilakuan yang sesuai atau mendukung atribut yang diukur, sedangkan butir tidak *favorabel* adalah butir yang isinya bertentangan atau tidak mendukung ciri perilaku yang dikehendaki oleh indikator perilakunya (Wibowo, 2023). Pada penelitian ini menggunakan skala 1-5, responden dapat menilai pertanyaan yang diajukan dari indikator pilihan skala berupa [1] Sangat Tidak Setuju, [2] Tidak Setuju, [3] Netral, [4] Setuju, dan [5] Sangat Setuju dalam bentuk skor positif polar (Siregar, 2013).

2.10 SPSS

Aplikasi *Statistical Package Social Science* (SPSS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistik yang diterbitkan oleh SPSS Inc. Versi pertama SPSS dirilis pada tahun 1968 yang dibuat oleh Normanm Nie. *Statistical Package Social Science* (SPSS) Memiliki kemampuan untuk menganalisa data statistik dan sistem manajemen data lingkungan grafis dengan menggunakan menu sederhana yang membuat aplikasi mudah dimengerti dan dijalankan.

SPSS dapat membaca berbagai jenis data dengan membaginya kedalam baris (*cases*) dan kolom (*variables*). *Cases* berisi informasi untuk satu unit analisis, sedangkan *variables* adalah informasi yang dikumpulkan dari setiap kasus.

2.11 Partial Least Square

Partial Least Square (PLS) adalah model persamaan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Pertama kali diperkenalkan oleh Herman Wold pada tahun 1974, PLS merupakan metode analisis yang kuat karena tidak bergantung pada banyak asumsi, seperti data yang harus berdistribusi normal atau ukuran sampel yang besar. PLS dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Selain itu, PLS mampu menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan formatif secara bersamaan (Furadantin, 2018).

Analisis PLS terdiri dari dua sub-model yaitu model struktural (*structural model*) yang sering disebut *inner model*, dan model pengukuran (*measurement model*) yang sering disebut *outer model*. *Inner model* menunjukkan kekuatan es-



timasi antar konstruk, sementara *outer model* menggambarkan bagaimana indikator merepresentasikan variabel laten untuk diukur (Irwan dan Adam, 2015). Penjelasan dari kedua model PLS tersebut adalah sebagai berikut:

1. Model Pengukuran/*Measurement Model (Outer Model)*

Outer Model, mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah refleksif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel (David, 2018). Ada pula uji yang dilakukan dalam *outer model* antara lain adalah:

(a) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity mengukur sejauh mana indikator dari suatu konstruk atau variabel laten saling berkaitan atau konvergen. Nilai *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel laten mengindikasikan validitas konvergen. Nilai yang diharapkan biasanya lebih dari 0,70, tetapi jika nilai tersebut masih di atas 0,50, umumnya masih dapat diterima.

(b) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity menguji sejauh mana suatu konstruk atau variabel laten berbeda dari konstruk atau variabel laten lain yang terkait. Penting untuk memastikan bahwa variabel laten memiliki nilai *cross loading* yang lebih besar pada indikator-indikator yang relevan daripada pada indikator dari variabel laten lain.

(c) Realibilitas Komposit (*Composite Reliability*)

Composite reliability mengukur keandalan atau reliabilitas semua indikator dalam model. Nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha (Average Variance Extracted)* yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,70 untuk dianggap memadai.

2. *Inner Model*

Inner model, yaitu spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), disebut juga dengan *inner relation*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substansif penelitian. Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian (David, 2018). Ada beberapa uji untuk model struktural yaitu:

(a) R^2 pada konstruk endogen, merupakan nilai koefisien determinasi pada konstruk endogen. Nilai R^2 sebesar 0,67 berarti kuat, 0,33 moderat, dan 0,19 berarti lemah. Semakin tinggi nilainya maka semakin baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- (b) *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) untuk mengukur kesalahan rata-rata residu. Nilai yang lebih rendah menunjukkan kecocokan yang lebih baik.
- (c) Uji t dan signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Nilai yang dapat dikatakan signifikan adalah 5% atau 1,96 untuk uji 2 arah dan 1,64 untuk uji 1 arah.

2.12 SmartPLS

SmartPLS atau *Smart Partial Least Squares* adalah perangkat lunak statistik yang digunakan untuk analisis data dengan tujuan menguji hubungan antara variabel, mirip dengan perangkat lunak seperti LISREL dan AMOS. Namun, SmartPLS menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) yang dianggap lebih kuat karena tidak bergantung pada banyak asumsi statistik seperti normalitas data atau ukuran sampel yang besar. Keunggulan SmartPLS sebagai pendekatan yang powerful terletak pada kemampuannya untuk:

1. Mengatasi data yang tidak berdistribusi normal atau ukuran sampel yang relatif kecil dengan baik.
2. Menganalisis hubungan antara variabel laten tanpa memerlukan asumsi distribusi normal yang ketat.
3. Memberikan fleksibilitas dalam memodelkan konstruk dengan indikator reflektif atau formatif.
4. Memungkinkan analisis yang lebih mudah dan intuitif dalam menafsirkan hasil analisis SEM.

Dengan demikian, SmartPLS menjadi pilihan yang populer dalam dunia riset karena kemampuannya yang kuat untuk mengatasi berbagai situasi data yang beragam tanpa harus memenuhi asumsi-asumsi yang ketat.

2.13 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan analisis kualitas layanan transportasi *online* Kepuasan Pengguna Dengan Metode *E-Servqual* dan IPA dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
1	<i>Integrating e-servqual and kano model to improve adorable projects website service quality.</i>	Fauziyah, Rohayati, Sagita, dkk. (2019)	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano memiliki peran penting dalam mendukung pengambilan keputusan dalam menentukan keputusan

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
2	Analisis IPA Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan PT. Medion Ardhika Berdasarkan Dimensi Servqual”.	Rahmi, Wulandari, dan Marcelino (2020)	strategis suatu perusahaan. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi strategi yang sebaiknya dilakukan oleh <i>Adorable Projects</i> dalam meningkatkan kualitas layanan melalui <i>website</i> . Hasil riset ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan PT Medion Ardhika Bhakti GAP antara kinerja dan harapan sebesar 3,69, sedangkan rata-rata harapan sebesar 3,91. Berdasarkan hasil analisis IPA tersebut, maka dapat disimpulkan jika pelanggan sudah merasa puas namun masih ada atribut kualitas layanan yang perlu ditingkatkan seperti aplikasi <i>customer service</i> sebagai penunjang proses pemberian pelayanan dengan cepat.
3	Analisis Kebutuhan Penggunaan <i>E-Commerce</i> Menggunakan Integrasi <i>E-Servqual</i> Dan Model Kano.	Ramadhanty, Wulandari, dan Kusmayanti (2020)	Berdasarkan hasil integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano, didapatkan 22 atribut kebutuhan dan didapatkan 13 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan dan 1 atribut yang perlu dikembangkan, 14 atribut kebutuhan yang ditingkatkan disebut <i>true customer needs</i> untuk diidentifikasi dan diberikan rekomendasi.
4	<i>Evaluation of service quality and user experience on credit card application using E-Servqual model and usability testing.</i>	Theresia dan Tan (2021)	Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan yang ada saat ini masih mengalami ketidakpuasan dan belum sesuai dengan harapan pengguna, hal ini disebabkan oleh 12 indikator utama dan 2 indikator tambahan yang dapat dilihat pada hasil <i>Importance Performance Analysis</i> . Pengguna juga merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sehingga untuk memudahkannya, perusahaan perlu memperbaiki 21 indikator yang terlihat dari hasil kegagalan yang ditemukan pada pengujian <i>usability</i> . Selain itu, perancangan aplikasi <i>mobile</i> untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah dengan menambahkan fitur <i>ticketing</i> , <i>help center</i> , <i>s-tatus</i> pengiriman dan notifikasi, serta timer dalam proses otentikasi OTP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
5	Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode <i>E-Servqual</i> Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen <i>E-Commerce</i> Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi.	Komharudin dkk. (2021)	Pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang kemudian dilakukan perhitungan gap. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ketujuh dimensi memiliki nilai gap negatif dengan tiga dimensi dengan nilai gap terbesar yaitu dimensi kompensasi, <i>fulfillment</i> dan daya tanggap, hal ini berarti kualitas pelayanan belum memenuhi kepuasan pelanggan shopee. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian berkontribusi terhadap kualitas pelayanan shopee di Indonesia dan kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dalam mengembangkan strategi dimasa yang akan datang.
6	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi <i>Online Maxim</i> Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo.	Banggoi dkk. (2023)	Bahwa faktor-faktor yang ditemukan kepuasan pengguna terhadap jasa transportasi <i>online</i> adalah kemudahan akses, kecepatan layanan, harga yang terjangkau, keramahan driver serta kondisi kendaraan. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa transportasi <i>online Maxim</i> cukup tinggi, namun masih ada beberapa keluhan pengguna yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pengguna dengan meningkatkan kemudahan akses dan kecepatan layanan, serta menjaga harga yang terjangkau dan untuk driver lebih ditingkatkan pelayanan kepada pengguna mulai dari keramahan, memakai atribut <i>Maxim</i> hingga kondisi kendaraan.
7	Analisis Penggunaan Transportasi Menggunakan Pendekatan <i>Importance Performance</i> Ekspektasi Aplikasi <i>Online</i> Pendekatan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Renaldi dan Pradana (2023)	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan masih di bawah kualitas ideal yang menjadi ekspektasi pengguna aplikasi transportasi <i>online</i> .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
8	Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Layanan <i>E-Banking</i> .	Fernaldy (2017)	Hasil penelitian menyatakan bahwa <i>E-Service Quality</i> dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah <i>E-Banking</i> BRI di Malang. Nilai <i>Adjusted R Square</i> sebesar 0,636 yang berarti bahwa <i>E-Service Quality</i> dan nilai pelanggan berpengaruh sebesar 63.6% terhadap kepuasan pelanggan <i>E-Banking</i> BRI.
9	Penerapan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian.	Syahputra, Ramadhanu, dan Putra (2020)	Pengukuran kualitas kinerja Sistem Informasi Ulangan Harian SMA N 9 Padang yang diproses menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) secara total berada pada level antara 52% - 68% yaitu 57,09% dan dengan kategori kinerja yaitu Cukup Baik, dan didapatkan kesimpulan bahwa kinerja sistem yang dirasa penting dan harus ditingkatkan yaitu: P1, Sistem ini memberikan data dan hasil yang akurat bagi pengguna, P3: Sistem ini mudah dipahami dan dipelajari oleh pengguna, P4: Sistem ini mudah dioperasikan oleh pengguna, P7: Sistem ini memiliki tampilan yang menarik bagi pengguna, P18: Sistem ini membantu pengguna dalam mengolah data pengguna, P19: Sistem ini membutuhkan jaringan internet untuk mengolah data pengguna.
10	Analisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gamedia Go Menggunakan Pendekatan <i>Electronic Service Quality</i> (E-Servqual).	Priatna, Wahidin, dan Ramli (2021)	Hasil perhitungan dengan SPSS pada penelitian ini membuktikan bahwa variable dimensi <i>Reliability</i> dan <i>Information</i> dari <i>E-Service Quality</i> berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, variable dimensi <i>Responsiveness</i> , <i>Privacy & Security</i> , <i>Usability</i> dan <i>Web Design</i> dari <i>E-service Quality</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara keseluruhan teori dimensi <i>Usability</i> memperoleh skor rata-rata terendah yaitu 53,5 lalu dimensi <i>Responsiveness</i> memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 62 dan tingkat kepuasan pelanggan pada analisis ini memperoleh skor 58,25 dengan persentase 77,66 % yang berarti kualitas layanan Gamedia Go ini sudah baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

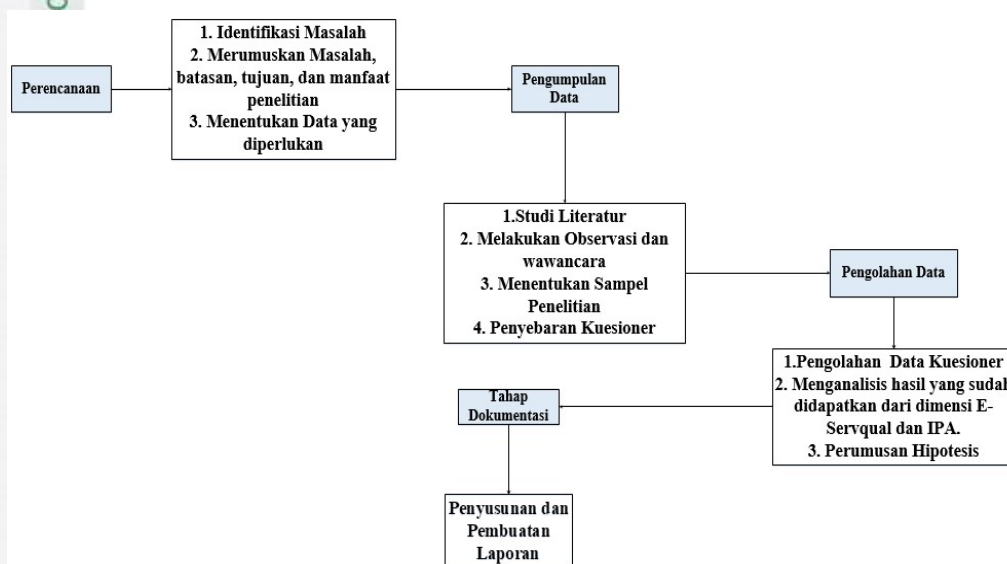
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat beberapa rangkaian alur yang harus dilakukan. Alur penelitian pada Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan perencanaan ini adalah sebagai berikut.

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah bermaksud untuk mengamati permasalahan yang terjadi pada aplikasi Maxim. Identifikasi masalah dilakukan dengan menentukan permasalahan yang akan di kaji dengan mengambil data berupa observasi pada aplikasi Maxim, ulasan di kolom ulasan aplikasi Maxim pada Google Play Store dan melakukan wawancara dengan beberapa orang pengguna sehingga dapat diketahui permasalahan dari topik yang diangkat.

2. Membuat Rumusan Masalah, Batasan, Tujuan, dan Manfaat Penelitian

Setelah tahap mengamati permasalahan terlaksana, langkah selanjutnya yaitu merumuskan masalah yang ada, dan menentukan masalah mana yang menjadi fokus penelitian.

3. Menentukan Data yang Diperlukan

Langkah selanjutnya menentukan data yang diperlukan, sebelum itu penentuan data ini dilakukan dengan observasi langsung dan studi *literature* untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Pada penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

(a) Data Primer

Data primer adalah data basis atau utama yang digunakan dalam penelitian. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari pengguna Maxim menggunakan kuesioner kepada responden dan melakukan wawancara.

(b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk. Adapun data tersebut di dapat dari studi literatur seperti buku-buku (metode penelitian, *E-Servqual*), jurnal lokal maupun internasional yang berkaitan dengan metode *E-Servqual* dan topik, jurnal ini didapatkan peneliti dari google scholar, *science direct*, dan informasi dari internet yang berhubungan dengan pengaruh kualitas layanan.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Adapun kegiatan pada tahap pengumpulan ini terdiri dari studi literature, wawancara, observasi, dan menyebarkan kuesioner. Berikut penjelasan dari setiap kegiatan yang dilakukan:

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan yang berkaitan dengan topik tugas akhir. Peneliti mengambil beberapa referensi yang terkait pembahasan mengenai topik penelitian dan referensi tersebut diperoleh dari buku dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah salah satu metode yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan variable penelitian. Pada penelitian ini peneliti melakukan pengamatan pada aplikasi Maxim dan Google Play Store.

3. Menentukan Populasi dan Sampel Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden dalam penelitian ini terdiri dari pengguna aktif Maxim dengan jumlah populasi tak terhingga. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, ialah teknik yang menggunakan pertimbangan diri pribadi secara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap sesuai untuk memberikan informasi yang di butuhkan. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (a) Masyarakat umum Kota Pekanbaru
- (b) Umur 15-45 Tahun
- (c) konsumen yang sudah pernah menggunakan Aplikasi Maxim minimal 1 kali

Karena jumlah populasi pengguna Maxim di Kota Pekanbaru tidak diketahui secara pasti, maka rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah responden dalam penyebaran kuesioner ini adalah rumus *Lemeshow* (Levy dan Lemeshow, 2013) yang dapat dihitung dengan Persamaan 3.1.

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2} \tag{3.1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai 1.96

α = 5% atau *sampling error* = 5%

P = Maksimal estimasi = 0.5

Q = 1-P

L = tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumurs tersebut, maka:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{L^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan *Lemeshow* diatas, dapat dilihat bahwa sampel penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96,04 responden, dan akan digenapkan menjadi 100 responden yang menggunakan Maxim.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Penyebaran Kuesioner

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian kepada pengguna Maxim. Dalam penyebaran kuesioner peneliti menjelaskan tujuan penelitian secara ringkas dan menjelaskan cara pengisian kuesioner kepada pelanggan. Kuesioner yang diajukan berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas layanan Maxim untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim tersebut. Kuesioner penelitian ini berisikan daftar pernyataan yang disusun dengan menerapkan Skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian. Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan seseorang dalam penelitian ini :

- (a) Nilai 5 untuk jawaban Sangat Puas/Sangat Penting.
- (b) Nilai 4 untuk jawaban Puas/Penting.
- (c) Nilai 3 untuk jawaban Cukup Puas/Cukup Penting.
- (d) Nilai 2 untuk jawaban Tidak Puas/Tidak Penting.
- (e) Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Penting

Instrument pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
<i>Efficency</i>	Informasi yang saya butuhkan pada aplikasi Maxim mudah ditemukan.	EF1
	Aplikasi Maxim dapat dengan mudah untuk saya akses dimana saja.	EF2
	Aplikasi Maxim memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat.	EF3
	Aplikasi Maxim dapat diakses dengan cepat	EF4
	Aplikasi Maxim <i>user friendly</i> (saya sangat mudah dalam menggunakan aplikasi).	EF5
	Tampilan yang dibuat pada laman aplikasi Maxim tertata dengan rapi.	EF6
<i>System Availability</i>	Aplikasi maxim tidak mengalami kegagalan sewaktu diakses.	SA1
	Aplikasi Maxim tidak mengalami kegagalan ketika melakukan transaksi.	SA2
<i>Fulfillment</i>	Informasi mengenai produk pada aplikasi Maxim sangat lengkap.	F1
	Kesesuaian titik lokasi perjalanan tepat dan <i>ter up to date</i> .	F2



Tabel 3.1. Instrumen Penelitian (Tabel lanjutan...)

Variabel	Indikator	Kode
Privacy	Estimasi tarif yang tertera di aplikasi sesuai dengan tarif yang harus saya bayar.	F3
	Prosedur transaksi mudah dan akurat.	F4
	Maxim melindungi informasi data terkait kartu kredit, debit dan hal yang bersifat privasi lainnya.	P1
	Transaksi yang dilakukan aman dan terpercaya.	P2
	Maxim menangani proses transaksi dengan baik.	R1
Responsiveness	Driver Maxim langsung menghubungi konsumen yang baru saja memesan.	R2
	Maxim memberikan solusi terhadap permasalahan dengan cepat.	R3
	Maxim memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses.	R4
	Maxim memberikan pertanggung jawaban atas permasalahan yang bukan kesalahan pengguna.	R5
	Maxim memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya.	CP1
Compensation	Maxim memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak sampai tepat waktu.	CP2
	Maxim mengembalikan biaya transaksi barang yang tidak dapat dikirim.	CP3
	Aplikasi Maxim menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan.	C1
Contact	Aplikasi Maxim memiliki perwakilan <i>customer service</i> yang tersedia <i>online</i> .	C2
	Maxim menawarkan bantuan langsung kepada <i>customer</i> jika ada masalah.	C3
	Saya merasa puas dengan aplikasi Maxim karena sesuai dengan harapan saya.	KP1
Kepuasan Pengguna	Saya akan terus menggunakan aplikasi Maxim sebagai transportasi <i>online</i> .	KP2
	Saya akan merekomendasikan aplikasi Maxim untuk kerabat saya dan orang lain.	KP3

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



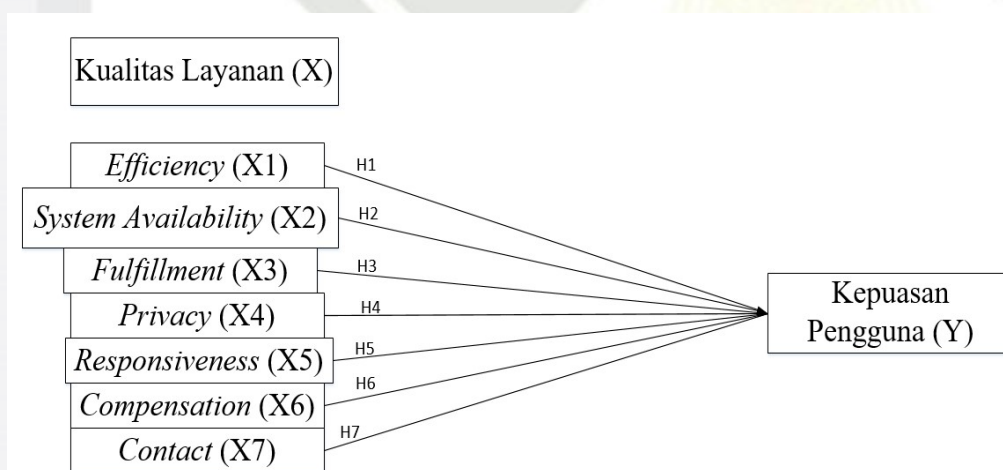
3.3 Tahap Pengolahan Data

Pada tahapan pengolahan data akan menggunakan dua metode analisis, yaitu:

1. Pengolahan data metode *E-Servqual*
 Metode *E-Servqual* digunakan untuk mengetahui gap atau kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan pelanggan. Jika skor gap *E-Servqual* negatif (-) maka dapat diindikasikan adanya gap ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan, namun jika skor gap bernilai positif (+) maka dapat diindikasikan adanya kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan.
2. Pengolahan data metode *Importance Performance Analysis (IPA)*
 Metode IPA digunakan untuk menganalisa tingkat kepentingan setiap variabel penelitian berdasarkan kinerja layanan sehingga perusahaan mengetahui variabel mana yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja layanan agar menjadi nilai tambah bagi perusahaan di mata pelanggan.

3.4 Hipotesis Penelitian

Langkah selanjutnya setelah selesai proses pengolahan data adalah menganalisis yang telah ditetapkan dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Penelitian ini memiliki 7 hipotesis, hipotesis disini berdasarkan Metode *E-Servqual* yang dilakukan oleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra, 2005) yang berjudul "*E-ServQual a multiple-item scale for assessing electronic service quality*".



Gambar 3.2. Kerangka Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.2 kerangka penelitian yang digambarkan didalam hubungan antara variabel independen yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* terhadap Kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengguna Transportasi *Online Maxim* di Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Keterangan Hipotesa

Jalur Hipotesa	Keterangan Hipotesa
H1	<i>Efficiency</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile Maxim</i> .
H2	<i>System Availability</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile Maxim</i>
H3	<i>Fulfillment</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile Maxim</i> .
H4	<i>Privacy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile Maxim</i> .
H5	<i>Responsiveness</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile Maxim</i> .
H6	<i>Compensation</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile Maxim</i> .
H7	<i>Contact</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile Maxim</i> .

3.5 Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi merupakan tahap akhir dalam suatu penelitian yang mencakup pembahasan latar belakang masalah, perencanaan langkah-langkah penelitian, pelaksanaan distribusi kuesioner untuk pengumpulan data, serta melakukan uji hipotesis dan analisis data. Hasil-hasil ini menjadi inti dari dokumentasi penelitian, menyajikan temuan dan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh tahapan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan tentang analisis kualitas layanan Maxim terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *E-Servqual* dan IPA serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Dari tujuh hipotesis yang diajukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, satu hipotesis, yaitu variabel *Responsiveness*, ditolak karena dianggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang diterima, yakni *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Compensation*, dan *Contact*, karena menunjukkan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Tingkat kepuasan pelanggan Maxim terhadap kualitas layanan elektronik mencapai 91% atau 0,91 dan berdasarkan penilaian $P < 1$ adalah kurang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata kesenjangan negatif pada ketujuh dimensi yang diukur, dengan nilai gap tertinggi pada dimensi *Compensation* sebesar -0,70 dan nilai gap terendah pada dimensi *Contact* sebesar -0,10. Ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan kepuasan konsumen, sehingga dinilai kurang memuaskan bagi pengguna aplikasi Maxim.
3. Berdasarkan pemetaan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat beberapa indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan layanan aplikasi Maxim, diantaranya yaitu: Tampilan yang dibuat pada laman aplikasi maxim tertata dengan rapi (EF6), Aplikasi maxim tidak mengalami kegagalan sewaktu diakses (SA1), Informasi mengenai produk pada aplikasi maxim sangat lengkap (F1), Kesesuaian titik lokasi perjalanan tepat dan ter up to date (F2), Maxim memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya tidak diproses (R4), dan Maxim memberi saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkannya (CP1).

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian dan analisis gap, teridentifikasi permasalahan pada enam dimensi yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Compensation*, *Responsiveness*, dan *Contact*. Oleh karena itu, perusahaan harus mengutamakan tanggapan terhadap keluhan yang disam-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

paikan oleh pengguna, untuk mencegah timbulnya masalah yang lebih besar. Hal ini dilakukan dengan mengevaluasi ulasan dan komentar dari konsumen yang telah melakukan transaksi dengan Maxim. Jika ada keluhan atau penilaian negatif dari konsumen, perusahaan perlu melakukan perbaikan serta melakukan analisis perbandingan dengan perusahaan pesaing di industri layanan transportasi *online* lainnya.

2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas penyebaran kuesioner dengan melibatkan ukuran sampel yang lebih besar dan mendistribusikannya ke lebih banyak provinsi. Hal ini bertujuan untuk menjamin kualitas layanan transportasi *online* Maxim. Selain itu, diharapkan penelitian tersebut dapat menambah variabel analisis yang mengukur pengaruh kepuasan pelanggan, seperti loyalitas, harga, nilai persepsi, dan citra merek.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. Y., Handayani, E. S., Sunaini, S., Rahmawati, U., dan Winarni, W. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi maxim terhadap kepuasan pelanggan. *Research in Accounting Journal (RAJ)*, 1(3), 412–419.
- Banggai, R., Mendo, A. Y., dan Asi, L. L. (2023). Analisis kepuasan pengguna jasa transportasi online maxim untuk meningkatkan loyalitas pengguna di kota gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 242–249.
- Billyarta, G. W., dan Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41–62.
- Budiman, A., Yulianto, E., dan Saifi, M. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online. *Profit: Jurnal Adminstrasi Bisnis*, 14(1), 1–11.
- David, D. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada transportasi online grab. *Agora*, 6(2).
- Dewi, S. K., dan Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisisioner pengetahuan, sikap dan perilaku pencegahan demam berdarah..
- Fauziyah, R., Rohayati, Y., Sagita, B. H., dkk. (2019). Integrating e-servqual and kano model to improve adorable projects website service quality. *J. Sist. dan Manaj. Ind*, 3(2), 98.
- Fernaldy, I. (2017). Analisis pengaruh e-service quality dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan nasabah layanan e-banking (studi pada nasabah bank rakyat indonesia di malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5(2).
- Furadantin, N. R. (2018). Analisis data menggunakan aplikasi smartpls v. 3.2. 7 2018. *Jurnal manajemen*, 1(1), 1–18.
- Hardaningtyas, R. T. (2018). Persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online (grab) di malang. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 42–58.
- Irwan, I., dan Adam, K. (2015). Metode partial least square (pls) dan terapannya (studi kasus: analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan pdam unit camming kab. bone). *Teknosains: Media Informasi Sains dan Teknologi*, 9(1), 53–68.
- Kandoli, J. (2019). Analisa pengaruh promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan taxi online go-car oleh mahasiswa feb unsrat. *Jurnal EM-BA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3).
- Komharudin, K., Firman, A., dan Nurapipah, D. (2021). Analisis kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan melalui metode e-servqual untuk mengetahui kepuasan konsumen e-commerce shopee pada masyarakat kota sukabumi. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 464–474.

Levy, P. S., dan Lemeshow, S. (2013). *Sampling of populations: methods and applications*. John Wiley & Sons.

Lukman, A. M., dan Aryanto, D. (2019). Aplikasi edukasi ekosistem pengenalan dunia hewan untuk anak usia dini berbasis android. *EVOLUSI: Jurnal Sains dan Manajemen*, 7(2).

Nugraha, B. S. P., dan Salehwar, N. (2023). Customer value, behavior and satisfaction: Impact of the covid-19 pandemic mataraman village case study, panggungharjo village social lab yogyakarta nahdlatul ulama university. *International Journal of Management, Business, and Social Sciences*, 2(1).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2005). Es-qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213–233.

Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan transportasi transjakarta. *TRANSAKSI*, 12(1), 25–39.

Pranitasari, D., Sidqi, A. N., dkk. (2021). Analisis kepuasan pelanggan elektronik shopee menggunakan metode e-service quality dan kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(2), 12–31.

Priatna, A., Wahidin, M., dan Ramli, S. M. (2021). Analisis kepuasan karyawan dan pelanggan aplikasi gramedia go menggunakan pendekatan electronic service quality (e-servqual). Dalam *Prosiding seminar nasional inovasi dan adopsi teknologi (inotek)* (Vol. 1, hal. 304–314).

Putrajaya, M. R. E., Bagus Adil and, Amalia, A., dkk. (2022). Analisis user experience pada pengguna aplikasi gojek menggunakan metode heart framework. Dalam *Prosiding seminar nasional teknologi dan sistem informasi (sitasi)* (Vol. 2, hal. 46–51).

Rahmi, A., Wulandari, A., dan Marcelino, D. (2020). Analisis ipa dalam mengukur kepuasan pelanggan pt. medion ardhika bhakti berdasarkan dimensi servqual. *Jurnal Administrasi Profesional*, 1(02), 28–34.

Ramadhanty, E. R., Wulandari, S., dan Kusmayanti, I. N. (2020). Analisis kebutuhan penggunaan e-commerce cotton. go menggunakan integrasi e-servqual dan model kano (studi kasus pada pelanggan cotton. go di kota bandung). *eProceedings of Engineering*, 7(2).

Renaldi, R., dan Pradana, M. (2023). Analisis ekspektasi penggunaan aplikasi transportasi online menggunakan pendekatan importance performance anal-



ysis (ipa). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 887–897.

- Safira, C. F., Kusyanti, A., dan Aryadita, H. (2017). Analisis kualitas layanan website bukalapak terhadap kepuasan pengguna menggunakan es-qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(12), 1813–1821.
- Saputra, Y. S., dan Hati, S. W. (2017). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan ojek online (wakjek) di kota batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(1), 96–121.
- Setyawan, R. A., dan Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran usability website e-commerce sambal nyoss menggunakan metode skala likert. *Jurnal Compiler*, 7(1), 54–61.
- Siregar, M. (2021). Analisis kepuasan pelanggan ompu gende coffee medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120.
- Suryani, S., dan Koranti, K. (2022). Kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pengguna e-commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198.
- Syahputra, H., Ramadhanu, A., dan Putra, R. B. (2020). Penerapan metode importance performance analysis (ipa) untuk mengukur kualitas sistem informasi ulangan harian. *JEMSI*, 1(4), 334–340.
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., dan Husodo, A. Y. (2018). Sistem informasi kepuasan layanan administrasi akademik berbasis ipa (importance performance analysis) studi kasus fakultas teknik universitas mataram. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1).
- Theresia, S., dan Tan, H.-S. (2021). Evaluation of service quality and user experience on credit card application using e-servqual model and usability testing. Dalam *Iop conference series: Earth and environmental science* (Vol. 794, hal. 012095).
- Wibowo, F. A. (2023). *Pengaruh lingkungan kerja, komunikasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bagian gudang pt. mahkota sejahtera mandiri surakarta* (Unpublished doctoral dissertation).
- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., dan Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi kualitas aplikasi ruangguru terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode eucs (end-user computing satisfaction) dan ipa (importance performance analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

TRANSKRIP WAWANCARA

Melakukan wawancara dengan Pengguna Maxim



Gambar A.1. Transkrip Wawancara

- | | | |
|------------|---|---|
| Tempat | : | Mall SKA Pekanbaru |
| Waktu | : | 02 Februari 2024 |
| Pengguna 1 | : | Sarah Nabila Meilriani Mahasiswa Universitas Riau |
| Saya | : | Seberapa sering kakak menggunakan aplikasi Maxim? |
| Pengguna | : | Lumayan sering si, soalnya kan belum ada kendaraan jadi lumayan sering juga pake maxim |
| Saya | : | Kalau menurut kakak tampilan aplikasi Maxim gimana kak? |
| Pengguna | : | Tampilannya cukup mudah dipahami tapi kadang agak suka error karena pernah kepesen sampe dua kali |
| Saya | : | Jadi selama menggunakan aplikasi maxim gaada permasalahan gitu ya kak, cuma itu aja? |
| Pengguna | : | Kalo dari saya cuma itu aja permasalahannya |
| Pengguna 2 | : | Annisa Maharani Miranda (Mahasiswa Universitas Riau) |
| Waktu | : | 04 Februari 2024 |
| Saya | : | kakak udah lama pake maxim, terus waktu lagi makek ada kendala gitu ga kak? |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pengguna : Udah lumayan lama sekitar setahunan lebih, kalau kendala gaada karena dari segi tampilannya juga enak dipahami, tapi waktu itu pernah agak sulit menentukan goglemaps nya gitu terus ga sesuai dimana posisi driver mapsnya dimana juga.
- Saya : terus kakak sendiri puas ga sama layanan aplikasi ini?
- Pengguna : Sejauh ini saya sudah puas.



- Pengguna 3 : Windy Tri Ilhammi (Mahasiswi UIN)
- Waktu : 05 Maret 2024
- Saya : Kenapa kakak lebih memilih menggunakan maxim daripada transportasi online lainnya kak?
- Pengguna : Karena lebih murah aja gitu tarifnya
- Saya : Waktu mesen maxim pernah terjadi masalah ga kak?
- Pengguna : ada si ya, beberapa kali tu aku ngalamin kesulitan dapetin ojek padahal lagi butuh cepat, terutama saat cuaca sedang buruk atau saat jam sibuk. Itu bener-bener muter doang beberapa menit ga dapet-dapet drivernya





- Pengguna 4 : Hijrah Liza (Mahasiswi UIR)
 Waktu : 20 April 2024
 Saya : Apa yang membuat kakak tertarik untuk menggunakan aplikasi Maxim?
 Pengguna : awalnya tertarik dengan kemudahan memesan transportasi dan variasi layanan yang ditawarkan.
 Saya : Apakah kakak merasakan aman dalam menggunakan layanan transportasi Maxim?
 Pengguna : Ya, saya merasa aman karena ada fitur pelacakan perjalanan dan verifikasi pengemudi.



- Pengguna 4 : Amelia Melati Putri (Mahasiswi UIN)
 Waktu : 23 April 2024
 Saya : Bagaimana pengalaman amel dalam menggunakan aplikasi Maxim untuk memesan layanan transportasi?
 Pengguna : Pengalamanku dalam menggunakan aplikasi Maxim telah cukup positif secara keseluruhan.
 Saya : Kalo dari fiturnya ada ga fitur tertentu dalam aplikasi Maxim yang amel temuin yang sangat berguna atau menarik?
 Pengguna : Kalo dari Fitur,mungkin fitur perkiraan biaya perjalanan sebelum memesan layanan. Ini membantu aku banget dalam merencanakan dan mengelola anggaran perjalanan dengan lebih baik.
 Saya : Hooo terus pas gunain aplikasi maxim pernah mengalami masalah atau tantangan tertentu ga?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengguna : masalah yaaa, paling pas ini sih kadang-kadang susah banget pas nyari driver kalo lagi jam-jam sibuk atau di area yang lebih terpencil. Terus kadang ada juga perbedaan besar dalam estimasi waktu kedatangan dan waktu yang sebenarnya diperlukan oleh driver untuk nyampe.



Pengguna 4 : Ghea Haljazarin (Mahasiswi UIN)

Waktu : 23 April 2024

Saya : Apakah gege merasa bahwa ada perbedaan dalam kualitas layanan antara pengemudi yang berbeda?

Pengguna : Ya, aku merasa ada perbedaan dalam kualitas layanan antar pengemudi yang berbeda. Sebagian besar pengemudi yang aku temuin itu ramah dan profesional, tetapi pernah juga dapet pengemudi yang kurang responsif atau kurang menguasai rute perjalanan.

Saya : Hoo gitu ge, terus apakah kamu pernah menggunakan fitur-fitur tambahan dalam aplikasi Maxim, seperti layanan pengiriman barang atau fitur terjadwal?

Pengguna : kalo itu jarang menggunakan fitur-fitur tambahan tersebut, tetapi saya pernah mencoba layanan pengiriman barang sekali atau dua kali. Fitur terjadwal juga saya gunakan beberapa kali ketika saya memiliki janji atau perjalanan penting yang sudah direncanakan sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Pengguna 6 : Nurul Hudha (Mahasiswi UIN)
- Waktu : 23 April 2024
- Saya : Halo kak, makasih ya udah bersedia untuk melakukan wawancara pra-survei tentang aplikasi Maxim.
- Pengguna : Tentu.
- Saya : Pertama-tama, bagaimana pengalaman kakak dengan proses pendaftaran dan verifikasi akun di aplikasi Maxim?
- Pengguna : Proses pendaftaran dan verifikasi akun di Maxim cukup mudah. Soalnya cuma ngisi beberapa informasi dasar dan mengunggah foto identitas, dan akunnya segera diverifikasi.
- Saya : Terus Apakah kakak pernah mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi Maxim, seperti crash atau masalah loading?
- Pengguna : Kadang-kadang pernah sih kak ngalamin crash atau lag saat menggunakan aplikasi Maxim, terutama ketika ada pembaruan besar atau koneksi internetku lagi ga stabil. Tapi secara umum, itu ga begitu sering terjadi.





- Pengguna 7 : Yulia Fitri (Mahasiswi UIR)
 Waktu : 28 April 2024
 Saya : Apa yang menjadi alasan utama anda memilih Maxim sebagai layanan transportasi?
 Pengguna : Saya suka kemudahan penggunaannya dan juga variasi layanan seperti Maxim Car dan Maxim Bike.
 Saya : Bagaimana menurut Anda tentang responsifnya layanan pelanggan Maxim terhadap keluhan atau masalah pengguna?
 Pengguna : Saya ga punya banyak pengalaman dalam menghubungi layanan pelanggan, tetapi ketika saya melakukannya, tetapi saya pernah mengalami masalah berupa belum memesan tetapi otomatis terpesan sendiri, dan tidak ada penanganannya.



- Pengguna 8 : Uli (Guru)
 Waktu : 28 April 2024
 Saya : Apa yang membuat kakak tetap setia menggunakan Maxim daripada layanan transportasi lainnya?
 Pengguna : Soalnya kakak suka kemudahan memesan dan pengalaman pengguna yang intuitif. Selain itu, tarifnya juga cukup terjangkau.
 Saya : Apakah kakak memiliki pengalaman yang buruk dengan Maxim atau adakah sesuatu yang ingin kakak kritik gitu?
 Pengguna : Sejauh ini sih kakak ga memiliki pengalaman buruk yang signifikan. Namun, kadang-kadang ada kendaraan yang tidak terlalu bersih atau pengemudi yang kurang ramah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

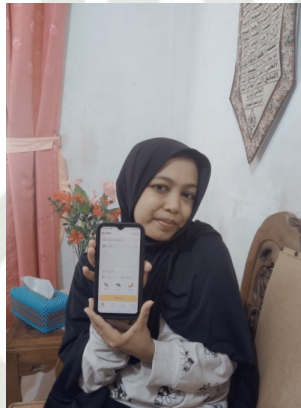


Pengguna 9 : Rahmad (Karyawan)
 Waktu : 29 April 2024
 Saya : Halo bg, apa pendapat Anda tentang kemudahan penggunaan aplikasi Maxim?
 Pengguna : Saya menemukan aplikasi Maxim cukup mudah digunakan. Antarmukanya bersih dan intuitif, membuatnya nyaman bagi pengguna.
 Saya : Apakah Anda pernah mengalami masalah atau ketidaknyamanan saat menggunakan layanan Maxim?
 Pengguna : Sejauh ini, saya tidak mengalami masalah besar. Namun, kadang-kadang ada keterlambatan yang tidak terduga dalam waktu kedatangan.



Pengguna 10 : Syafrizal (Mahasiswa UIR)
 Waktu : 29 April 2024
 Saya : Selamat siang bg! Apakah Anda memiliki pengalaman menggunakan layanan aplikasi Maxim?

- Pengguna : Ya, saya telah menggunakan Maxim beberapa kali untuk perjalanan di sekitar kota.
- Saya : Apakah Anda pernah mengalami masalah teknis atau kesalahan dalam penggunaan aplikasi Maxim?
- Pengguna : Ya, saya mengalami beberapa masalah teknis dalam memesan mobil, seperti kesalahan sistem atau pembaruan yang lambat.
- Saya : Apakah pengalaman tersebut memengaruhi keinginan Anda untuk terus menggunakan layanan Maxim?
- Pengguna : Sedikit, ya. Meskipun saya menghargai respon cepat dari tim dukungan pelanggan, pengalaman itu masih menimbulkan sedikit ketidaknyamanan. Saya berharap untuk tidak mengalami masalah semacam itu di masa mendatang.



- Pengguna 11 : Rahmah Yanti (Mahasiswi UIN)
- Waktu : 30 April 2024
- Saya : Selamat sore rahmaa, apakah rahma sering menggunakan aplikasi Maxim untuk transportasi sehari-hari?
- Pengguna : Tidak, aku ga menggunakan Maxim hampir setiap hari dan berbagai keperluan lainnya, namun sesekali ada menggunakan maxim
- Saya : Apakah pernah mengalami masalah atau permasalahan saat menggunakan layanan Maxim?
- Pengguna : Ya, baru-baru ini aku mengalami masalah ketika memesan mobil. aku mesan mobil untuk waktu tertentu, tetapi mobil ga kunjung tiba dan aku harus menunggu lebih dari 30 menit.



Saya : Apakah pengalaman tersebut memengaruhi keputusan rah-
ma untuk terus menggunakan layanan Maxim di masa men-
datang?
Pegguna : Sedikit, ya, pengalaman tersebut membuat aku sedikit ragu-
ragu untuk makek lagi.



Pegguna 12 : Lala (Mahasiswi UIR)
Waktu : 30 April 2024
Saya : Apakah Anda pernah mengalami masalah atau kesulitan
saat menggunakan layanan Maxim?
Pegguna : Ya, saya mengalami masalah beberapa kali terkait dengan
tarif yang tidak sesuai dengan estimasi awal yang diberikan
oleh aplikasi.
Saya : Apakah Anda merasa puas dengan penanganan masalah
oleh tim dukungan pelanggan?
Pegguna : Tergantung. Beberapa kali mereka cukup responsif dan
memberikan solusi yang memuaskan, tetapi ada juga situ-
asi di mana tanggapan mereka terasa kurang memuaskan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Pengguna 13 : Rahmad Fauzi (Mahasiswa UIN)
- Waktu : 31 April 2024
- Saya : Bagaimana pengalaman Anda dengan aplikasi Maxim?
- Pengguna : Secara umum, saya cukup puas dengan layanan mereka. Namun, ada beberapa kali ketika saya ingin membatalkan perjalanan atau mengganti pengemudi, tapi tidak ada opsi untuk melakukannya.
- Saya : Bagaimana perasaan Anda setelah mengalami masalah tersebut? Apakah ini memengaruhi keputusan Anda untuk tetap menggunakan Maxim?
- Pengguna : Ya, itu memengaruhi. Saya merasa kurang nyaman dengan kurangnya fleksibilitas dalam situasi seperti itu. Ini membuat saya berpikir dua kali sebelum menggunakan Maxim lagi di masa mendatang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Pengguna 14 : Dany Tria Putra Ramadhan (Mahasiswa UIN)
 Waktu : 31 April 2024
 Saya : Bagaimana pengalaman Anda dengan layanan Maxim?
 Pengguna : Secara umum, pengalaman saya lumayan, tetapi ada satu masalah yang cukup mengganggu. Saya seringkali tidak menerima notifikasi konfirmasi jika ada kegagalan dalam pesanan atau transaksi saya.
 Saya : Bagaimana Anda menangani situasi tersebut?
 Pengguna : Saya biasanya menunggu beberapa saat, tetapi jika tidak ada tanda-tanda mobil datang, saya akhirnya mencoba memesan ulang atau mencari alternatif lain untuk transportasi.





- Pengguna 15 : Nur Azizah (Mahasiswi UMRI)
- Waktu : 31 pril 2024
- Saya : Bagaimana pengalaman Anda menggunakan layanan Maxim?
- Pengguna : Secara keseluruhan, saya cukup puas dengan layanan mereka, tetapi saya mengalami masalah dengan ketidaknyamanan dalam proses pembayaran.
- Saya : Bisakah Anda memberikan detail lebih lanjut tentang masalah tersebut?
- Pengguna : Tentu, beberapa kali ketika saya menggunakan Maxim, proses pembayaran terasa agak rumit dan memakan waktu. Terkadang, saya harus memasukkan ulang informasi kartu kredit saya atau mengalami masalah dengan validasi pembayaran.
- Saya : Bagaimana perasaan Anda setelah mengalami masalah tersebut? Apakah ini memengaruhi keputusan Anda untuk tetap menggunakan Maxim?
- Pengguna : Itu membuat saya merasa sedikit tidak nyaman, tetapi tidak cukup untuk membuat saya berhenti menggunakan layanan mereka. Saya masih memilih untuk menggunakan Maxim karena kenyamanan dan ketersediaan layanan mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN B HASIL OBSERVASI

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Perkenalkan, saya Aulia Sari Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau. Saat ini sedang melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Maxim. Pada kesempatan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian dan meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan sesuai pengalaman atau keadaan yang pernah dialami. Terimakasih sudah meluangkan waktu untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian saya.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

Aulia Sari

Email	Jawaban
Nama	Jawaban
Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan
Usia	17-22 23-28 29-34 Diatas 35 tahun
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta PNS Lainnya
	1-6 bulan 7-12 1-2 tahun Diatas 2 tahun
Jumlah Transaksi	1, 2, 3, 4, dan lebih dari 5 kali

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Petunjuk Pengisian

Pada bagian ini Anda diminta untuk menentukan tingkat Ekspetasi dan Persepsi terhadap atribut-atribut dalam pelayanan Maxim di kota Pekanbaru.

Tingkat Ekspetasi menyatakan seberapa sesuai, menurut Ekspetasi/Harapan Anda terhadap kualitas pelayanan Maxim di Pekanbaru.

Tingkat Persepsi menyatakan seberapa Sesuai, menurut Kenyataan/Kinerja, kualitas pelayanan Maxim di Pekanbaru.

Ekspetasi = Harapan Pengguna

Persepsi = Kinerja Aplikasi

Keterangan pilihan jawaban Ekspetasi dan Persepsi :

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)/Sangat Tidak Penting

Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)/Tidak Penting

Nilai 3 = Cukup Setuju (CS)/Cukup Penting

Nilai 4 = Setuju (S)/Penting

Nilai 5 = Sangat Setuju (SS)/Sangat Penting

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator	Kode	Ekspetasi					Persepsi				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Efisiensi (<i>Efficency</i>)											
Informasi yang saya butuhkan pada aplikasi Maxim mudah ditemukan	E1										
Aplikasi Maxim dapat dengan mudah untuk saya akses dimana saja	E2										
Aplikasi Maxim memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat	E3										
Aplikasi Maxim dapat diakses dengan cepat	E4										
Aplikasi Maxim <i>user friendly</i> (saya sangat mudah dalam menggunakan aplikasi)	E5										
Tampilan yang dibuat pada laman aplikasi Maxim tertata dengan rapi	E6										

Ketersediaan Sistem (System Availability)									
Aplikasi Maxim tidak mengalami kegagalan sewaktu diakses	SA1								
Aplikasi Maxim tidak mengalami kegagalan ketika melakukan transaksi	SA2								
Pemenuhan (fulfillment)									
Informasi mengenai produk pada aplikasi Maxim sangat lengkap	F1								
Kesesuaian titik lokasi perjalanan tepat dan ter <i>up to date</i>	F2								
Estimasi tarif yang tertera di aplikasi sesuai dengan tarif yang harus saya bayar	F3								
Prosedur transaksi mudah dan akurat	F4								
Privasi (Privacy)									
Maxim melindungi informasi data terkait kartu kredit, debit dan hal yang bersifat privacy lainnya	P1								
Transaksi yang dilakukan aman dan terpercaya	P2								
Daya tanggap (Responsiveness)									
Maxim menangani proses transaksi dengan baik	R1								
Driver Maxim langsung menghubungi konsumen yang baru saja memesan	R2								
Maxim memberikan solusi terhadap permasalahan dengan cepat	R3								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>KP3</p>										
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

DATA JAWABAN RESPONDEN

EF1	EF2	EF3	EF4	EF5	EF6	SA1	SA2	F1	F2	F3	F4	P1	P2	R1	R2	R3	R4	R5	CP1	CP2	CP3	C1	C2	C3	KP1	KP2	KP3		
3	2	4	4	4	5	2	5	4	1	2	4	3	3	5	5	5	5	5	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	3	2	1	2	4	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	4	2	4	1	1	2	3	2	2	
2	0	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	2	2	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	1	2	2	3	3	2	
3	3	4	4	3	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	1	4	3	4	1	2	1	3	2	2
3	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	
2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
2	2	2	2	1	2	5	5	1	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2
3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
2	2	2	3	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	3	3	4	4	3	3	2	2	
1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	
3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
3	4	0	0	4	0	0	0	3	0	4	3	0	0	0	4	3	0	3	2	0	0	4	4	3	3	3	3	3	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	5	5	3	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	1	3	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	1	2	4	3	3	1	2	1	3	2	3	3	
4	5	5	3	3	4	1	2	1	2	1	2	2	1	4	5	5	5	4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	5	5	1	2	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	3	3	
4	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	4	3	3	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	2	1	1	2	2	1	2	1	2	
4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
4	4	4	4	4	0	0	0	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	0	4	4	4	4	4	3	3	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	5	5	5	5	4	2	2	1	4	4	5	3	2	3	3	
1	2	2	2	2	1	3	4	1	2	2	2	2	1	1	4	3	4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	

Gambar C.1. Data Performance

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1		
3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	5	4	4	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1		
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3		
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	1	2	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3		
4	5	5	4	4	4	3	4	2	2	2	1	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2		
3	2	4	3	4	4	0	4	2	0	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	0	3	5	5	4	4	0	3		
3	3	4	3	3	4	1	2	2	2	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2		
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5		
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
1	2	1	1	2	2	1	2	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	1	4	4	4	3	2	1	3	2	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4		
4	0	0	4	3	0	0	0	3	0	3	0	3	4	0	0	3	2	2	3	3	0	2	4	5	4	3	3	3		
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	5	4	4	5	4	5	2	2	2	2	4	5	4	2	5	5	5	4	3	4	
1	1	2	2	2	1	4	4	2	1	2	2	2	3	4	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2		
3	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	5	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3		
3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	4	4	0	0	0	0	3	4	4	4	2	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	4	3	5	5	5	5	4	4		
2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
2	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	3	4	0	4	0	3	0	0	4	3	0	4	4	4	4	4	0	3		
3	1	2	2	3	3	2	4	2	1	5	4	1	2	3	4	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2		
2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3
4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hal

University of Sultan Syarif K



4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	
5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4
3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	
3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
3	2	5	5	3	2	4	4	2	1	2	2	3	2	2	4	4	1	3	1	1	5	3	5	
2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	2	4	
3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	
3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	
4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
2	5	4	5	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	
5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	2	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	
4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	
3	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	
3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
3	5	5	4	1	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	3	
4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	2	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	2	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	
2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	
3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
2	4	4	2	4	4	5	4	5	4	2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	
4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
2	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	3	
5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	2	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	
4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	
3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	
3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
3	5	5	4	1	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	
4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	2	2	
2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	
3	4	5	2	2	2	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	4	2	4	2	4	4	5	4	4	3	2	2	
3	4	3	3	4	5	3	1	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	
1	3	4	5	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	3	
3	5	2	2	2	5	3	2	5	5	2	4	3	3	3	5	5	5	4	5	2	1	2	2	
3	3	5	3	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	3	2	4	4	5	5	4	4	3	5	
2	2	3	2	4	5	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	
3	5	4	2	4	5	4	3	4	5	2	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	2	
3	5	4	2	5	4	1	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	5	5	5	5	4	3	
2	2	5	2	3	3	3	2	5	4	2	4	4	3	4	3	5	3	2	2	2	2	1	5	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	3	
3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5	3	2	

4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4
5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4
3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5
3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
3	2	5	5	3	2	4	4	2	1	2	2	3	2	2	4	4	1	1	3	1	1	5	3
2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	2
3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5
3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4
2	4	4	2	4	4	5	4	5	4	2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3
4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
2	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	3
5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	2	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2
4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5
3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3
3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
3	5	5	4	1	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	2
2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3
3	4	5	2	2	2	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	3	2
3	4	3	3	4	5	3	1	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4
1	3	4	5	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	3
3	5	2	2	2	5	3	2	5	5	2	4	3	3	3	5	5	5	4	5	2	1	2	2
3	3	5	3	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	3	2	4	4	5	5	4	4	3	5
2	2	3	2	4	5	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3
3	5	4	2	4	5	4	3	4	5	2	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	2
3	5	4	2	5	4	1	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	5	5	5	5	4	3
2	2	5	2	3	3	3	2	5	4	2	4	4	3	4	3	5	3	2	2	2	2	1	5
3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	3
3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5	3	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ka Ria

Islamic University of Sultan Syarif K



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Aulia Sari lahir di Nagari Koto Ranah, Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya pada 27 Agustus 2001. Anak pertama dari tiga bersaudara ini merupakan anak dari pasangan Bapak Basri dan Ibu Muadah Fitriani. Peneliti beralamat di Jorong Cendana, Kecamatan Koto Besar, Kabupaten Dharmasraya, Provinsi Riau. Peneliti dapat dihubungi melalui telepon di nomor 085156002909 atau *email* di 120503262122@students.un-suska.ac.id. Riwayat pendidikan peneliti dimulai dari Taman Kanak-Kanak (RA) Darul Falah pada tahun 2006-2007, kemudian melanjutkan pendidikan ke Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Dharmasraya, yang selesai pada tahun 2013. Pada tahun 2013-2016, peneliti melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Sungai Rumbai, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Sungai Rumbai dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2020, peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Sains dan Teknologi dengan Program Studi Sistem Informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.