

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

RAHMA YANTI
12050326647



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025

- 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 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

TUGAS AKHIR

Oleh:

RAHMA YANTI
12050326647

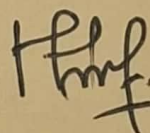
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 14 Januari 2025

Ketua Program Studi



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

Pembimbing



Megawati, S.Kom., MT.
NIP. 198305012023212029

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

TUGAS AKHIR


Oleh:

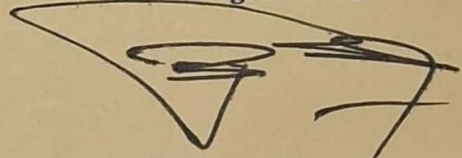
RAHMA YANTI
12050326647

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 08 Januari 2025

Pekanbaru, 08 Januari 2025

Mengesahkan,

Dekan

Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi

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

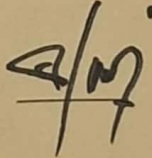
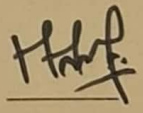
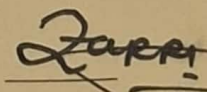
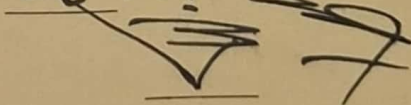
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 1 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahma Yanti

NIM : 12050326647

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 13 Desember 1998

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

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

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
SHOPEE FOOD MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

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 sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 17 Januari 2025

membuat pernyataan



Rahma Yanti
KAHMA YANTI
NIM : 12050326647

*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 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.



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, 08 Januari 2025
Yang membuat pernyataan,

RAHMA YANTI
NIM. 12050326647

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 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

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alaamiin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. *Shalawat* beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, *Aamiin Ya Rabbal'Alaamiin*. Peneliti persembahkan karya kecil ini sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormat kepada orang tua peneliti tercinta.

Ayah dan ibu tersayang, terima kasih atas setiap perjuangan, doa, bimbingan, serta dukungan yang kalian berikan kepada peneliti. Terima kasih atas segala kebaikan dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Peneliti akan selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah dan ibu agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya.

Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Tugas Akhir ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada abang dan adek yang sangat peneliti sayangi. Terima kasih untuk segala waktu berharga yang telah dilalui bersama, doa, dan dukungan yang tiada hentinya. Kemudian peneliti ucapkan terima kasih kepada bapak dan ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan Studi di Program Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya. *Aamiin*.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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.

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Banyak orang yang telah berperan dalam mendukung dan membimbing peneliti pada proses penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini. Terkhusus orang tua yang tidak pernah berhenti mendukung dan berdoa demi kesuksesan peneliti. Maka dari itu, ungkapan terima kasih juga peneliti ucapkan 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 sekaligus sebagai Penguji Kedua peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan nasehat serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
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. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir ini.
7. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini.
8. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Penguji Pertama peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan nasehat serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Bapak Mustakim, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang telah banyak membantu dari Semester 1 sampai Semester 9.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan dapat peneliti amalkan dan menjadi amal jariah.
11. Ayahanda Muchsin dan Ibunda Ardeni Yusrianti tercinta yang tidak pernah berhenti mendo'akan dan mendukung peneliti.
12. Novita Sari dan Nova Ariani, S.I.Kom serta teman-teman seperjuangan 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 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.

tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah menemani peneliti dari awal perkuliahan dan memberikan semangat kepada peneliti.

13. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan serta penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Kritik dan saran dapat menghubungi peneliti melalui *email* 12050326647@students.uin-suska.ac.id dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 14 Januari 2025

Peneliti,

RAHMA YANTI
NIM. 12050326647

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.

Letter of Acceptance

21 November 2024

hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan

Kasim Riau

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

ipta Dilindungi Undang-Undang
arang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan penulisan karya ilmiah yang wajib mencantumkan sumber.
p. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Rahma Yanti
Congratulations, We are pleased to inform you that your following manuscript has been accepted and will be published in SISTEMASI, Vol 14 No. 1, January, 2025 pISSN: 2302-8149 eISSN: 2540-9719.

Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan ShopeeFood menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis

: **Analysis of Customer Satisfaction with ShopeeFood Service Quality using the E-Servqual Method and Importance Performance Analysis**

Authors : Rahma Yanti, Megawati, Zarnelly & Eki Saputra

Email : 12050326647@students.uin-suska.ac.id

Received on : 07 November 2024

Revised on : 13 November 2024

Accepted on : 16 November 2024

Thank you very much for submitting your article to "SISTEMASI"



Best Regards,

Prof. Dr. Abdullah Husin, S.Si., M.kom
Chief Editor

UIN SUSKA RIAU



Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan *ShopeeFood* menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Analysis of Customer Satisfaction with ShopeeFood Service Quality using the E-Servqual Method and Importance Performance Analysis

¹Rahma Yanti*, ²Megawati, ³Zarnelly, ⁴Eki Saputra, ⁵Arif Marsal

^{1,2,3,4,5} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl.HR.Soebrantas Km.15,Simpang Baru,Kota Pekanbaru,Riau 28293

*e-mail: 12050326647@students.uin-suska.ac.id

(received: ?, revised: ?, accepted: ? diisi oleh editor)

Abstrak

ShopeeFood launching pada april 2020, namun sejak pertama kali di rilis, Traffic ke layanan ShopeeFood tidak akan langsung bagus karena layanan ShopeeFood harus bersaing dengan beberapa perusahaan besar lainnya seperti GoFood dan GrabFood yang sudah banyak dikenal di masyarakat. Banyak ulasan negatif pelanggan tentang ShopeeFood menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan masih rendah tentang kinerja perusahaan. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen penelitian ini menggunakan metode E-Service quality dan IPA. Hasil penelitian ini menunjukkan dapat diketahui dari 7 dimensi E-Servqual yang diukur rata-rata memiliki nilai kesenjangan (gap) dimana rata-rata gap bernilai negative nilai tertinggi adalah Responsiveness sebesar (-0,32) sedangkan rata-rata gap nilai terendah adalah dimensi efficiency sebesar (-0,01) yang artinya terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan, sehingga dinilai kurang memuaskan bagi pengguna aplikasi ShopeeFood. Hasil pengolahan data didapatkan bahwa hasil pemetaan matriks Importance Performance Analysis (IPA) terhadap kualitas layanan ShopeeFood terdapat atribut-atribut menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan metode Importance Performance Analysis yang dapat dilihat dari diagram kartesius Importance Performance. Atribut-atribut yang terdapat pada Kuadran I yaitu: R 11 ,RE16 , dan C19.

Kata kunci: E-Servqual, IPA, Kepuasan Pelanggan, Layanan, ShopeeFood

Abstract

ShopeeFood launched in April 2020, but since it was first released, traffic to the ShopeeFood service will not be immediately good because the ShopeeFood service has to compete with several other large companies such as Go Food and Grab Food which are already widely known in the community. Many negative customer reviews about ShopeeFood indicate that customer satisfaction is still low about the company's performance. To measure the level of customer satisfaction, this study uses the E-Service quality and IPA methods. The results of this study show that it can be seen from the 7 dimensions of E-Servqual which are measured that on average they have a gap value (gap) where the highest average negative score gap is Responsiveness of (-0.32) while the lowest average gap score is the efficiency dimension of (-0.01) which means that there is a difference between consumer expectations and satisfaction, so it is considered unsatisfactory for ShopeeFood application users. The results of data processing show that the results of the Importance Performance Analysis (IPA) matrix mapping of ShopeeFood service quality have attributes that are the top priority that need to be improved based on the Importance Performance Analysis method which can be seen from the Importance Performance Cartesian diagram. The attributes contained in Quadrant I are: R 11, RE16, and C19.

Keywords: E-Servqual, IPA, Customer Satisfaction, Service, ShopeeFood



Pendahuluan

Saat ini, zaman semakin berkembang di berbagai bidang. Perkembangan tersebut membuat konsumen menuntut agar perusahaan terus meningkatkan pelayanannya agar lebih baik lagi dan sesuai dengan harapan konsumen [1]. Kebutuhan akan jasa tersebut muncul karena masyarakat saat ini sebagai konsumen bereaksi secara reaktif terhadap perkembangan zaman dengan selalu memperhatikan kualitas produk, pelayanan yang diberikan serta standar harapan yang cukup tinggi terhadap pelayanan yang diterimanya dengan memberikan nilai atas pelayanan tersebut [2].

Belanja online saat ini tidak hanya sekedar membeli produk, tetapi juga membeli bahan makanan. Layanan pesan-antar makanan di Internet dilakukan melalui aplikasi yang menawarkan pemesanan online, seperti GoFood, GrabFood, atau melalui aplikasi belanja seperti ShopeeFood atau aplikasi milik restoran sendiri [3]. Di masa sekarang, masyarakat Indonesia seperti karyawan kantoran maupun mahasiswa sangat menyukai layanan *FoodDelivery*, terutama kalangan mahasiswa karena selalu ingin mengikuti tren dan menggunakan uang elektronik karena mudah maupun ketika restoran penuh dengan makanan yang ingin dibeli, pelanggan malas untuk mengantri [4]. Oleh karena itu, platform pengiriman makanan online ini dianggap sebagai cara terbaik untuk memesan makanan ketika mereka tidak ingin mengantri langsung [5]. Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Nielson Singapura, sekitar 58% orang Indonesia menggunakan aplikasi pengiriman makanan online atau aplikasi tokonya di smartphone mereka secara online sebanyak 2,6 kali seminggu [6].

Peluang tersebut juga dimanfaatkan oleh PT. Shopee Indonesia dimana perusahaan tersebut juga menyediakan layanan ShopeeFood untuk pesan antar makanan. ShopeeFood adalah fitur terbaru yang ditambahkan pada April 2020. Layanan ini mirip dengan Gofood dan Grabfood dan dapat digunakan melalui aplikasi dan website Shopee [7]. Shopee Food launching pada april 2020, namun sejak pertama kali di rilis, Traffic ke layanan ShopeeFood tidak akan langsung bagus karena layanan ShopeeFood harus bersaing dengan beberapa perusahaan besar lainnya seperti Go Food dan Grab Food yang sudah banyak dikenal di masyarakat. Tentunya untuk bisa bersaing dengan kompetitornya, ShopeeFood harus memperhatikan beberapa aspek seperti tampilan aplikasi, jumlah driver, diskon, dan metode pembayaran [8] ShopeeFood harus meningkatkan kepuasan konsumen, karena konsumen yang puas akan terus berminat, loyal dan merekomendasikan ShopeeFood kepada orang lain. Kepuasan pelanggan mengacu pada pelanggan yang merasa puas terhadap produk atau jasa yang dibelinya dan akan menggunakan kembali jasa atau produk yang diberikan [9].

Banyak ulasan negatif pelanggan tentang ShopeeFood menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan masih rendah tentang kinerja perusahaan. Rasa puas pelanggan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan pengiriman makanan online. Oleh karena itu, untuk mendorong ShopeeFood untuk menjadi penyedia layanan pengiriman makanan online terbesar di Indonesia, perlu dilakukan analisis kepuasan pelanggan melalui metode kualitas layanan e-service pada layanan mereka.

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dapat menggunakan metode E-Service quality dan IPA. Kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai alat atau sarana untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan berbasis internet yang terdiri dari pembelian dan pengiriman produk atau layanan. Dimensi E-Servqual yang digunakan adalah *efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, contact, dan compensation* [10]. Sedangkan Importance Performance Analysis (IPA) Metode ini berguna untuk menemukan fitur yang perlu diperbaiki tanpa mengorbankan kualitas umum. Selain itu, itu juga membantu mengetahui seberapa tinggi harapan pelanggan terhadap layanan [11].

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kinerja layanan Food Delivery pada ShopeeFood yang disediakan aplikasi shopee, mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ShopeeFood menggunakan metode E-Servqual dalam dimensi *Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, Privacy, Compansation, dan Contact*, dan Untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan terhadap atribut atau faktor layanan yang memiliki kualitas rendah menggunakan metode *E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 tentang Informasi dan Komunikasi

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.



3.1 Tahap Perencanaan

Dalam penelitian ini, tahap perencanaan digunakan untuk mengidentifikasi proses keluhan dan kondisi penggunaan ShopeeFood. Pada tahap ini mencakup identifikasi masalah, menentukan tujuan, menentukan metode dan menentukan data.

3.1.1 Identifikasi Masalah

Tahap untuk mengamati dan menentukan masalah yang sedang terjadi. Mulai dari menentukan batasan masalah, menjelaskan tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk online yang berisi sejumlah pernyataan.

3.1.2 Menentukan Tujuan

Penentuan tujuan ini berfungsi untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian tugas akhir ini.

3.1.3 Menentukan Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah metode Electronic Service Quality (E-Servqual) dan IPA. Metode E-Servqual digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan antara persepsi dan ekspektasi dari pelanggan terhadap layanan yang mereka gunakan. Metode ini juga dapat mengukur tingkat kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi E-Servqual, sehingga akan didapatkan Gap/ kesenjangan dari nilai persepsi dan ekspektasi pelanggan. Sedangkan Metode IPA alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

3.1.4 Menentukan data

Tahap yang paling penting dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan supaya memudahkan jalannya proses penelitian. Data tersebut dapat berupa data primer maupun data sekunder.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini kegiatan yang mencakup adalah populasi dan sampel, wawancara, Kuesioner, dan studi pustaka.

3.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna shopeefood yang ada di Kota Pekanbaru, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive sampling, yaitu Teknik pengambilan sampel penelitian dengan melakukan pertimbangan khusus secara sengaja yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti, yang dianggap sesuai untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian Tugas Akhir ini. Karena populasi pengguna ShopeeFood tidak diketahui maka penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini adalah rumus Lemeshow dapat dihitung dengan persamaan berikut [15]

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2} \tag{1}$$

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2} = n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = n = 0,96 \times 0,1 = 96,04$$

- Keterangan :
- n = jumlah sampel
 - Z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96
 - P = maksimal estimasi = 0,5
 - d = alpha (0,10) atau sampling error 10%

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.



Jika dibulatkan, maka populasi penelitian ini yang dibutuhkan sebanyak 100 responden pengguna aplikasi ShopeeFood dengan rumus lemeshow.

2.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung pada narasumber yaitu pelanggan shopeefood untuk mengetahui masalah yang dihadapi terkait dengan tingkat kualitas layanan .

2.3 Kuisiонер

Peneliti menyebarkan kuisiонер/angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan secara tertulis untuk diisi oleh sumber informasi (responden) yang menggunakan shopeefood. dan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

2.4 Studi Pustaka

Studi pustaka menjadi rangkaian awal dalam proses pengumpulan data. Metode ini melibatkan pencarian dan analisis data serta informasi yang terkandung dalam berbagai dokumen, termasuk dokumen tertulis, foto, gambar, dan dokumen elektronik.

3.3 Tahap Pengolahan Data

pada tahap ini mencangkup pengolahan data dengan menggunakan SPSS, yang terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu pengujian seberapa tepat kuisiонер yang diajukan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Tingkat ketelitian pada uji validitas ini yaitu $(\alpha) = 0,05$. Dalam memudahkan dalam penghitungan uji validitas maka perhitungannya dapat menggunakan aplikasi SPSS.

3.3.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas yaitu pengujian seberapa konsisten data yang sudah didapatkan. Apabila kuisiонер yang sudah digunakan memiliki nilai reliabel yang tinggi dapat dipastikan bahwa instrumen pengumpulan data tersebut baik. Jika variabel memiliki nilai cronbach alpha yaitu $> 0,7$ maka data dapat dikatakan reliabel. Dalam memudahkan dalam penghitungan uji reliabilitas maka perhitungannya dapat menggunakan aplikasi SPSS.

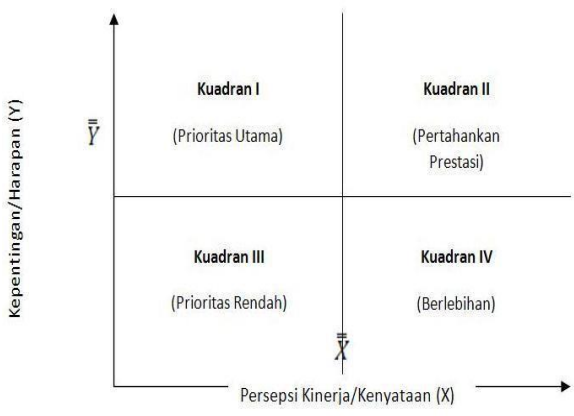
3.3.3 Perhitungan dengan E-Servqual

Model E-Servqual merupakan model kualitas layanan online yang paling komprehensif dan terintegrasi. Dimensi Eservqual sangat relevan, komprehensif dan integratif karena sepenuhnya memenuhi kebutuhan evaluasi kualitas layanan elektronik. Penilaian kualitas layanan elektronik menggunakan model E-Servqual melibatkan penghitungan selisih penilaian yang diberikan pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan terkait harapan dan persepsi. Skor E-Servqual untuk setiap pasangan pernyataan dan setiap pelanggan dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut: Skor E-Servqual = Skor Persepsi – Skor Ekspektasi.

3.3.4 Perhitungan dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA digunakan untuk meningkatkan tingkat kepentingan setiap variabel penelitian berdasarkan kinerja layanan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menentukan variabel mana yang paling penting untuk meningkatkan kinerja layanan untuk menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, metode analisis kepentingan kinerja (IPA) digunakan. Dengan diagram kartesius, yang terdiri dari empat kuadran: Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah, dan Berlebihan yang ditunjukkan pada Gambar 2.

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. Diagram Kartesius

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Pengunjung menganggap fitur-fitur dikuadran ini penting, tetapi fitur-fitur tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Ekspektasi dan kinerja sifat/frase ini tinggi, yang menunjukkan bahwa sifat/ekspresi ini penting dan berhasil. Karena dianggap sangat penting dan diharapkan, dan hasilnya memuaskan, sifat/ekspresi ini harus disimpan untuk penggunaan berikutnya.
3. Kuadran III (prioritas rendah)
Dalam kuadran ini, atribut atau ekspresi dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya, sehingga tidak terlalu unik atau biasa. Hal ini menunjukkan bahwa atribut atau rasa di kuadran ini tidak penting atau diharapkan, dan pelanggan juga menganggap kinerjanya kurang baik.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Pelanggan menganggap atribut/ Pernyataan ini berlebihan dalam kuadran ini karena meskipun mereka bekerja dengan baik, mereka memiliki harapan yang rendah.

3.4 Tahap Dokumentasi

Pada tahap mencakup kesimpulan pada penelitian

3.4.1 Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil keseluruhan dari penelitian yang dilakukan. Berisi uraian seluruh tahapan yang dilakukan dan tujuan penelitian yang dilakukan. Saran merupakan pendapat peneliti mengenai masukan yang diberikan dan catatan penting yang ditemukan selama penelitian dilakukan pada penelitian hal ini juga untuk memastikan hasil penelitian tersebut bermanfaat.

4 Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menjelaskan hasil yang dicapai melalui langkah-langkah yang direncanakan sebelumnya. Berdasarkan metode penelitian yang telah diidentifikasi akan dilakukan pembahasan secara rinci mulai dari tahap awal hingga kesimpulan.

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.

4.1 Perhitungan Nilai E-Servqual

Dalam proses pengolahan metode E-Servqual, tujuh variabel digunakan: *Efficiency*, *Fullfilment*, *reability*, *privasi*, *responsive*, *compensation*, dan *Contact*. Nilai perbedaan dari setiap variabel dihitung dengan menggunakan skala multi-item. Model pengukuran kualitas layanan didasarkan pada skala ini untuk mengukur persepsi pengguna tentang kinerja dan harapan serta perbedaan antara dua dimensi utama kualitas layanan: kinerja dan harapan. Penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* dengan pengambilan sampel secara acak sebanyak 100 responden.

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Pengolahan Kuesioner

Dari hasil analisis deskriptif pengolahan data kuesioner dengan jumlah responden penelitian 100 orang dengan menggunakan metode E-Servqual yang terdiri dari 7 dimensi seperti Efisien, Fullfilment, Reability, Responsif, Privasi, Compensation, dan contact. Menunjukkan bahwa semua jawaban responden dari pernyataan dalam pengolahan kuesioner responden merasa puas, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan setiap dimensi dengan range 70% - 80% dengan rata-rata jawaban bernilai baik. Sama dengan persepsi jawaban responden pada Ekspektasi hasil perhitungan setiap dimensi dengan range 70% - 80% jawaban bernilai Penting.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif

ITEM	Persepsi	Ekspektasi
<i>Efficiency</i>	68,56% (Baik)	70,68% (Penting)
<i>Fullfilment</i>	66,3% (Cukup Baik)	71,6% (Penting)
<i>Reability</i>	66,93% (Cukup Baik)	74,26% (Penting)
<i>Privacy</i>	66,8% (Cukup Baik)	72,4% (Penting)
<i>Responsive</i>	62,9% (Cukup Baik)	76,6% (Cukup Penting)
<i>Compensation</i>	69,5% (Baik)	74,3% (Penting)
<i>Contact</i>	65,8% (Cukup Baik)	70,1% (Penting)
Rata-rata	66,68% (Cukup Baik)	72,85% (Penting)

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dilihat Hasil jumlah rata-rata jawaban responden terkait Persepsi secara keseluruhan mendapatkan rata-rata persentase sebesar 66,68%. Dengan total skor Persepsi tertinggi pada dimensi Compensation mendapatkan persentase sebesar 69,5%. Sedangkan untuk Persepsi terendah pada dimensi Responsive yang mendapatkan persentase sebesar 62,9%. Berdasarkan hasil persentase rata-rata tingkat Persepsi dari ShopeeFood yang dirasakan oleh pelanggan secara keseluruhan ialah Cukup Baik

Hasil jumlah rata-rata jawaban responden tentang Ekspektasi secara keseluruhan mendapatkan persentase sebesar 72,85%. Dengan total skor Ekspektasi tertinggi pada dimensi responsive mendapatkan persentase sebesar 76,6%. Dan skor Ekspektasi terendah pada dimensi contact yang mendapatkan persentase sebesar 70,1%. Berdasarkan hasil persentase rata-rata Ekspektasi yang dirasakan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari ShopeeFood secara keseluruhan yang dirasakan adalah Penting.

4.1.2 Analisis Kesenjangan (GAP)

Tabel 2. Analisis Gap Secara Keseluruhan

Dimensi	Pernyataan	Gap
Efficiency	P1	-0,17
	P2	-0,03
	P3	-0,06
	P4	-0,13
	P5	-0,14
Fulfillment	P6	-0,10
	P7	-0,11
	P8	-0,01
	P9	-0,15

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.

Reability	P10	-0,18
	P11	-0,16
	P12	-0,05
Privacy	P13	-0,31
	P14	-0,25
Responsiveness	P15	-0,32
	P16	-0,14
Compensation	P17	-0,20
	P18	-0,28
Contac	P19	-0,22
	P20	-0,21

Jadi dapat dilihat pada Tabel 2 dari seluruh pernyataan berdasarkan dimensi E-Service quality yang memiliki nilai gap terbesar adalah pada P15 sebesar -0,32 yaitu ShopeeFood menangani proses Transaksi dengan baik. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai gap terkecil adalah P8 sebesar -0,01 yaitu Produk yang datang sama seperti yang ada di dalam Aplikasi ShopeeFood, dan semua item memiliki nilai gap negative. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ShopeeFood belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan dalam ini ShopeeFood harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar mampun membuat pelanggan merasa puas.

Tabel 3. Gap E-Servqual perdimensi

Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Efisiensi	3,44	3,53	-0,1
Fullfilment	3,32	3,58	-0,26
Reability	3,35	3,71	-0,36
Privacy	3,34	3,62	-0,28
Responsive	3,15	3,83	-0,68
Compansation	3,48	3,72	-0,24
Contact	3,29	3,51	-0,22

Dari Tabel 3 dapat dilihat kesenjangan nilai Gap pada setiap dimensi bernilai negatif dalam arti belum memenuhi harapan pelanggan, dengan kesenjangan paling tinggi yaitu pada dimensi Responsive dengan nilai gap yaitu -0,68. Dalam hal ini ShopeeFood perlu melakukan perbaikan karena nilai gap di setiap variabel masih bernilai negative untuk itu layanan ShopeeFood harus ditingkatkan lagi agar sesuai dengan Ekpetasi pelanggan.

4.1.3 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tabel 4. Nilai Tingkat Kesesuaian perpenyataaan

Pernyataan	Tingkat Kesesuaian
P1	95,36
P2	99,13
P3	98,32
P4	96,29
P5	95,94
P6	97,07
P7	96,89
P8	99,71
P9	78,29
P10	90,05

P11	89,03
P12	99,45
P13	91,38
P14	93,13
P15	88,65
P16	75,71
P17	94,68
P18	92,37
P19	93,76
P20	93,96

Berdasarkan Tabel 4. penilaian tingkat kesesuaian importance dan performance eservice quality Shopeefood ,tingkat kesesuaian importance dan performance e-service quality Shopeefood tertinggi pada pernyataan 8, yaitu Produk yang datang sama seperti yang ada di dalam Aplikasi Shopeefood 99,71, sedangkan Tingkat kesesuaian importance dan performance e-service quality Shopeefood terendah pada pernyataan 16, yaitu Shopeefood cepat tanggap menangani masalah yang terjadi sebesar 75,71. apabila nilai tingkat kesesuaian <100%, menunjukkan bahwa pelayanan ShopeeFood belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Per Dimensi

Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Tingkat Kesesuaian
Efisiensi	1720	1767	97,00
Fullfilment	1328	1432	92,59
Reability	1004	1114	90,12
Privacy	668	724	92,26
Responsive	629	766	82,11
Compansation	695	743	93,53
Contact	658	701	93,86

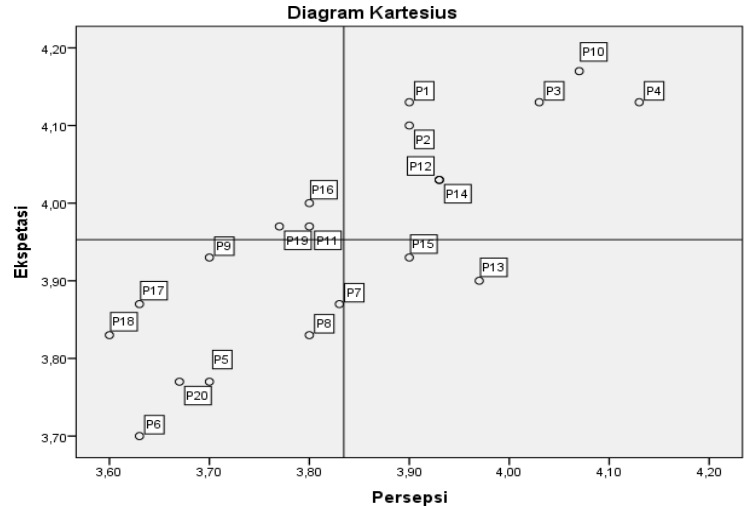
Jadi jika dilihat dari Tabel 5 berdasarkan 7 dimensi dari E-Service Quality yang memiliki nilai tingkat kesesuaian keseluruhan paling kecil adalah Responsiveness sebesar 82,11 sedangkan yang memiliki nilai paling besar adalah Efisiensi sebesar 97,00. Jadi dapat disimpulkan bahwa ke 7 dimensi perlu dilakukan perbaikan karena masih dibawah nilai 100% supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Shopeefood.

4.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Hal-hal yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan adalah melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, metode analisis kepentingan kinerja (IPA) digunakan. Digambarkan menggunakan diagram kartesius, yang terdiri dari empat kuadran: Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah, dan Berlebihan. Gambar 3 menunjukkan distribusi data Shopeefood dalam diagram kartesius.

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 3. Diagram Kartesius

Kuadran I

Kuadran I menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dianggap sangat penting namun kinerjanya belum sesuai harapan dan perusahaan belum dapat melaksanakannya sehingga perlu memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada indikator ini untuk memenuhi kepentingan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah R11, RE16, dan C19.

Kuadran II

Kuadran II menunjukkan variabel-variabel yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang tinggi. Sehingga telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu atribut yang berada pada kuadran ini dijadikan faktor penunjang bagi kepuasan pelanggan sehingga kinerjanya harus dipertahankan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah E1, E2, E3, E4, R10, R12, dan P14.

Kuadran III

Kuadran III menunjukkan variabel yang mana tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen namun tetap dipertimbangkan oleh perusahaan karena itu bisa berpengaruh pada pelanggan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah E5, F6, F7, F8, dan F9.

Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan variabel yang kurang penting, tetapi pelaksanaan terlalu sehingga memuaskan pelanggan sehingga melebihi apa yang diinginkan oleh pelanggan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah P13 dan RE15.

5 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan ShopeeFood Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analisis (IPA) serta pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan, dari semua atribut kualitas layanan yang diharapkan pengguna dari suatu sistem, kinerja adalah yang paling tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari ketujuh dimensi yang diukur rata-rata dan mempunyai nilai gap. Rata-rata gap dengan nilai negatif tertinggi pada dimensi responsiveness (-0,32), dan nilai rata-rata gap terendah pada dimensi efisiensi (-0,01) yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara rata-rata harapan dan kepuasan konsumen. Sehingga dinilai kurang memuaskan bagi pengguna aplikasi ShopeeFood. Kedua hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan ShopeeFood masih belum memuaskan karena harapan yang tinggi dibandingkan dengan kinerjanya. Tingkat kepentingan dengan persentase 70,64% dan tingkat



kinerja dengan persentase 67,22%, keduanya berada dalam kategori penting. Ketiga hasil pengolahan data didapatkan bahwa hasil pemetaan matriks Importance Performance Analysis (IPA) terhadap kualitas layanan Shopeefood terdapat atribut-atribut menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan metode Importance Performance Analysis yang dapat dilihat dari diagram Importance Performance. Atribut-atribut yang terdapat pada Kuadran I yaitu : R 11 ,RE16 , dan C10.

Referensi

- [1] A. Ardiansyah, "Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia," *FEB Univ. Satya Negara Indones.*, 2021.
- [2] R. Febriarhamadini and E. Suryadi, "Sekretari (Fias) Ibm Asmi," *J. Adm. BISNIS*, vol. 3, no. 1, pp. 11–18, 2019, [Online]. Available: www.journal.ibmasmi.ac.id
- [3] S. Kaur, A. Dhir, S. Talwar, and K. Ghuman, "The value proposition of food delivery apps from the perspective of theory of consumption value," *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 33, no. 4, pp. 1129–1159, 2020, doi: 10.1108/IJCHM-05-2020-0477.
- [4] Hermawan T M kusuma and Dadang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Social Influence Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Online Food Delivery Service," *J. Ekon. Manaj. Univ. Bina Sarana Inform.*, vol. 18, no. 2, pp. 176–180, 2020.
- [5] A. T. Saad, "Factors affecting online food delivery service in Bangladesh: an empirical study," *Br. Food J.*, vol. 123, no. 2, pp. 535–550, 2021, doi: 10.1108/BFJ-05-2020-0449.
- [6] D. H. Jayani, "Potensi bisnis pesan-antar makanan daring makin besar," *Diambil dari katadata. co. id.(Diakses 22 Januari 2021)*, 2021.
- [7] A. Khomariyah, "Peluang Bisnis Makanan dan Minuman di Shopee Food Bagi UMKM," ... *Di Shopee Food Bagi Umkm*, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: http://repository.untag-sby.ac.id/12484/1/1211900355_Anisa%27ul%20Khomariyah_E-Bisnis_ETS.pdf
- [8] C. D. A. A. P. Chrishariyani, Y. Rahman, and Q. Aini, "Kepuasan Pengguna Layanan Shopee Food Menggunakan Algoritma Naive Bayes," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 98–105, 2022, doi: 10.21456/vol12iss2pp98-105.
- [9] O. C. M. Sabda Puta Mediti, "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 8, no. 4, p. 1290, 2020, doi: 10.26740/jim.v8n4.p1290-1300.
- [10] A. Budiman, E. Yulianto, and M. Saifi, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online," *Profit*, vol. 14, no. 01, pp. 1–11, 2020, doi: 10.21776/ub.profit.2020.014.01.1.
- [11] R. Khamdani and I. Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 8, no. 2, pp. 43–50, 2023, doi: 10.33884/jrsi.v8i2.7264.
- [12] N. O. . Sri Purwati, Sri Mayasari, "Juminten Dengan Menggunakan Metode E-Service Quality," vol. 03, no. 03, pp. 1–12, 2022.
- [13] R. O. Kastari, "Analisis Kualitas Pelayanan GoFood Pekanbaru dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis Pada Mahasiswa Universitas Islam Baru," *J-153*, 2020.
- [14] M. Nu'man Fathoni and M. Jufriyanto, "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Yasse Barbershop," *Serambi Eng.*, vol. VII, no. 3, pp. 3525–3533, 2022.
- [15] H. Nainggolan and R. Dewantara, "Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab," *J. Comput. Sci. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 44–58, 2023, doi: 10.59407/jcsit.v1i1.335.

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

TRANSKIP WAWANCARA



Gambar A.1. Wawancara

Nama : Dini Theresia

Tempat : Soebrantas , Tomoro Cafe

1. Sudah Berapa lama anda menggunakan *ShopeeFood*?
Jawaban : Saya menggunakan *ShopeeFood* lebih kurang sudah ada 1 tahun.
2. Bagaimana Pengalaman anda selama menggunakan layanan *ShopeeFood*?
Jawaban : Menurut saya, layanan *ShopeeFood* ini sangat memudahkan saya dalam pemesanan makanan apalagi dikalangan anak muda sekarang yang suka malas keluar.
3. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Efficiency* (Kemudahan dalam mengakses layanan *ShopeeFood*)?
Jawaban : Pada saat saya mau memilih makanan yang mau saya pesan , layanan fitur pencarian masih tidak sesuai dengan apa yang saya inginkan ,tapi kadang lancer-lancar aja.
4. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Fulfillment* (pelayanan saat pengiriman makanan)?
Jawaban : Pada layanan *ShopeeFood* pengiriman makannanya tidak ada masalah masih tepat waktu.
5. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Reliability* (kehandalan meberikan informasi)?
Jawaban : Informasi yang diberikan pada layanan atau fitur masih mudah di pahami jelas dan akurat.
6. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *privasi* (keamanan data pengguna pada layanan)?

Jawaban: Untuk keamanan layanan *ShopeeFood* saat ini data yang saya masukkan masih aman dan tidak pernah ada kebocoran.

7. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Responsive* (daya tanggap)?

Jawaban: Pada saat saya mau memesan makanan di *ShopeeFood* saya ingin meminta *request* menu tambahan respon pada restoran cepat dan dapat memudahkan saya dalam pemesanan.

8. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Compensation* (kompensasi)?

Jawaban: Untuk saat ini saya belum pernah terjadi kesalahan pada saat pemesanan.

9. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi kontak (*customer service*)?

Jawaban : Untuk *customer service* pada layanan ini saya belum pernah menggunakannya, mungkin saja layanannya bagus dan tersedia 24 jam.

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.



Gambar A.2. Wawancara

Nama : Nadia Ali Safitri

1. Sudah Berapa lama anda menggunakan *ShopeeFood*?
 Jawaban : Saya sudah menggunakan *ShopeeFood* sekitar 2 tahun terakhir. Saya mulai menggunakannya saat pandemi, ketika mobilitas terbatas dan ingin mencoba layanan pesan antar makanan.
2. Bagaimana Pengalaman anda selama menggunakan layanan *ShopeeFood*?
 Jawaban : Secara keseluruhan, pengalaman saya menggunakan *ShopeeFood* cukup baik. Saya sering menggunakannya untuk memesan makanan favorit dari restoran yang sulit dijangkau. Namun, ada beberapa kali terjadi keterlambatan pengiriman.
3. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Efficiency* (Kemudahan dalam mengakses layanan *ShopeeFood*)?
 Jawaban : Menurut saya, *ShopeeFood* sangat mudah diakses melalui aplikasi. Antarmuka pengguna intuitif, sehingga saya bisa dengan cepat mencari restoran, memilih menu, dan melakukan pembayaran.
4. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Fulfillment* (pelayanan saat pengiriman makanan)?
 Jawaban : Secara umum, pelayanan pengiriman makanan *ShopeeFood* cukup baik. Kurir biasanya ramah dan tepat waktu. Namun, seperti yang saya sebutkan sebelumnya, ada beberapa kali terjadi keterlambatan.
5. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Reliability* (kehandalan meberikan informasi)?
 Jawaban : *ShopeeFood* cukup handal dalam memberikan informasi terkait status pesanan. Saya bisa melacak pesanan secara *real-time* dan mengetahui perkiraan waktu pengiriman.
6. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *privasi* (keamanan data pengguna pada layanan)?

Jawaban: Saya cukup yakin dengan keamanan data pribadi saya di ShopeeFood. Namun, saya tetap berhati-hati dalam memberikan informasi pribadi dan selalu memastikan koneksi internet saya aman saat menggunakan aplikasi.

7. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Responsive* (daya tanggap)?

Jawaban: Daya tanggap ShopeeFood dalam menangani masalah cukup baik. Beberapa kali saya mengalami kendala dengan pesanan, dan tim layanan pelanggan berhasil menyelesaikan masalah dengan cepat.

8. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi *Compensation* (kompensasi)?

Jawaban: Saya pernah mendapatkan beberapa voucher diskon atau *cashback* dari ShopeeFood. Ini merupakan bentuk kompensasi yang cukup menarik dan membuat saya terus menggunakan layanan mereka.

9. Bagaimana pendapat anda tentang *ShopeeFood* dari segi kontak (*customer service*)?

Jawaban : Tim layanan pelanggan ShopeeFood cukup responsif dan membantu. Mereka mudah dihubungi melalui fitur *chat* dalam aplikasi dan biasanya memberikan solusi yang memuaskan.

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 B

Kuesioner

Bagian 1 dari 3

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SHOPEEFOOD DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS (IPA)

Salam hormat,

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Perkenalkan,

Saya Rahma Yanti dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SHOPEEFOOD DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS (IPA). Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir, Saya mohon sekiranya bantuan dari Bapak/Ibu dan Teman-teman untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan menjawab pertanyaan yang saya lampirkan.

Seluruh jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya, keamanan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Sesuai dengan etika dan kaidah penelitian. Terimakasih saya ucapkan atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan. Semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu dan Teman-teman.

Name *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

Perempuan

Laki-Laki

Usia *

17th - 25th

25th - 30th

30th - 35th

>35th

Pelajaran *

Pelajar/Mahasiswa

Karyawan swasta

PNS/Pegawai negeri sipil

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 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.

Pertanyaan bagian C

[Saran pengisian] Bagi responden yang menggunakan smartphone disarankan mengubah rotasi layar menjadi horizontal/menjadi situs desktop untuk kenyamanan pengisian kuesioner bagian C ini.

[Petunjuk Pengisian] Pilih jawaban yang sesuai berdasarkan kejujuran dan pengalaman saudara. Kolom pilihan jawaban ini menggunakan skala likert dengan rincian nilai sebagai berikut.

Keterangan:

Tingkat Ekspektasi	Tingkat Persepsi
1. STS = Sangat tidak sesuai	1. STS = Sangat Tidak Sesuai
2. TS = Tidak Sesuai	2. TS = Tidak Sesuai
3. KS = Kurang Sesuai	3. KS = Kurang Sesuai
4. S = Sesuai	4. S = Sesuai
5. SS = Sangat Sesuai	5. SS = Sangat Sesuai

1. Apakah ShopeeFood mudah diakses oleh pengguna?⁴

	1	2	3	4	5
Keperntingan (L...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja (Persep...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Aplikasi Shopeefood memiliki daftar menu makanan/minuman yang lengkap?⁴

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar B.1. Kuesioner Penelitian

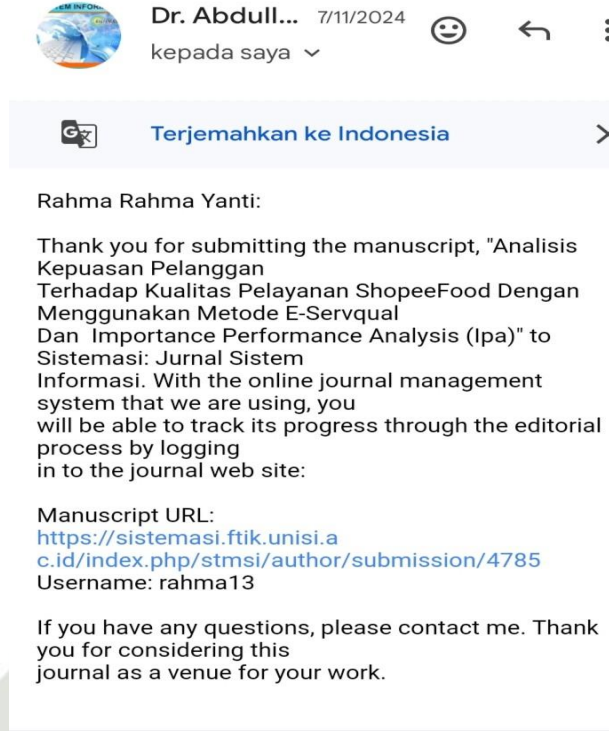


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN C

Submission Paper



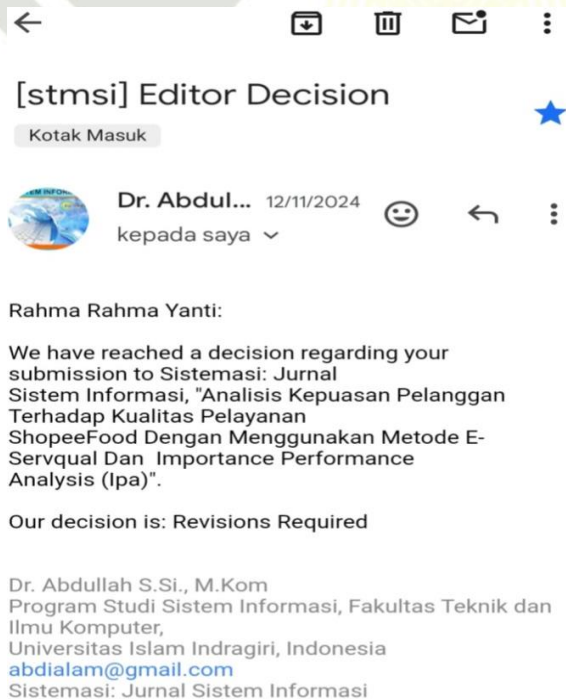
Gambar C.1. Pengiriman Naskah Paper

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 C.2. Submission Aktif



Gambar C.3. Revisi Paper

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.



JURNAL
SISTEMASI
sistem informasi

p-ISSN : 2302 -
e-ISSN : 2540 -
Akreditasi Kem
No. 79/E/KPT/21
Peringkat Sinta
Vol 11 No 1 Tahun 2022

HOME ABOUT USER HOME SEARCH CURRENT ARCHIVES ANNOUNCEMENTS

Home > User > Author > Submissions > #4785 > Review

#4785 Review

SUMMARY
REVIEW
EDITING

Submission

Authors	Rahma Yanti
Title	Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan ShopeeFood dengan menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)
Section	Articles
Editor	Dr. Abdullah S.Si., M.Kom Samsudin Sadek S.Kom., M.Kom

Peer Review

Round 1

Review Version	4785-11330-1-RV.DOCK	2024-11-07
Initiated	—	
Last modified	—	
Uploaded file	None	

Editor Decision

Decision	Accept Submission 2024-11-16	
Notify Editor		Editor/Author Email Record 2024-11-22
Editor Version	4785-11379-1-ED.DOCK 2024-11-12 4785-11379-2-ED.DOCK 2024-11-13 4785-11379-3-ED.DOCK 2024-11-14 4785-11379-4-ED.DOCK 2024-11-15	
Author Version	4785-11387-1-ED.DOCK 2024-11-12 DELETE 4785-11387-2-ED.DOCK 2024-11-13 DELETE 4785-11387-3-ED.DOCK 2024-11-14 DELETE 4785-11387-4-ED.DOCK 2024-11-15 DELETE	
Upload Author Version	<input type="button" value="Pilih File"/> Tidak ada file yang dipilih <input type="button" value="Upload"/>	



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Gambar C.4. Submission

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 C.5. Sertifikat Jurnal



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Rahma Yanti lahir di Pekanbaru, 13 Desember 1998. Peneliti anak Kedua dari Tiga bersaudara dari Ayah Muchsin dan Ibu Ardeni Yusrianti. Peneliti beralamat di Jalan Sukakarya Perumahan Graha Panam Permai Kecamatan Tuah Madani. Untuk berkomunikasi dengan peneliti dapat menghubungi alamat *email*: 12050326647@students.uin-suska.ac.id. Peneliti pertama kali menempuh pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 163 Pekanbaru pada tahun 2007 sampai 2012, kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 23 Pekanbaru pada tahun 2012 sampai 2015, selanjutnya peneliti menempuh pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMAN 12 Pekanbaru pada tahun 2015 sampai 2018. Untuk menempuh Pendidikan S1 peneliti melanjutkan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Program Studi Sistem Informasi. Tahun 2022 penulis melaksanakan Kerja Praktek di SMK KANSAI Pekanbaru. Tahun 2023 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Labuhan Tangga Besar. Penelitian Tugas Akhir peneliti berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan *ShopeeFood* menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis*.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 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.

UIN SUSKA RIAU