

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP MUTU PELAYANAN APLIKASI MAXIM DI
UNIVERSITAS BINA INSAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program
Sarjana (S-1)
Pada Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :
AMIN NURROSID
NIM : 1902030029**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU TEKNIK
UNIVERSITAS BINA INSAN
2024**

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN PENGESAHAN



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP MUTU
PELAYANAN APLIKASI MAXIM DI UNIVERSITAS BINA INSAN
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

Oleh :

AMIN NURROSID

NIM : 1902030029

Lubuklinggau, Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Muhammad Nur Alamsyah, M.Kom

A.Taqwa Martadinata, M.Kom

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Teknik
Universitas Bina Insan**

(Dr. Rudi Kurniawan,ST, M.Kom)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI



Pada hari Sabtu tanggal 15 bulan Juni 2024 telah dilaksanakan Sidang Skripsi oleh Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Insan.

Nama : Amin Nurrosid
NIM : 19.02.03.0029
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Mutu Pelayanan Aplikasi Maxim Di Universitas Bina Insan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Komisi Penguji

Ketua : Muhammad Nur Alamsyah, M.Kom ()
Sekretaris : A.Taqwa Martadinata, M.Kom ()
Anggota : Harma Oktavia Lingga Wijaya, M.Kom ()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Harma Oktavia Lingga Wijaya, M.Kom

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN



MOTO :

- *Berani, jujur dan selalu optimis*
- *Masa depan ditentukan oleh do'a, usaha serta perjuangan*
- *Gagal hanya terjadi jika kita menyerah*

PERSEMBAHAN KEPADA :

- ❖ *Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya.*
- ❖ *Ayah dan ibuku, yang selalu mendukung dan mendoakan keberhasilanku.*
- ❖ *Teman - teman seperjuanganku yang selalu memerikan support.*

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

HALAMAN PERNYATAAN



Saya yang betanda tang: h ini :

Nama Mahasisw/i : Amin Nurrosid

NIM : 19.02.03.0029

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi yang saya susun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Universitas Bina Insan, merupakan hasil kerja saya sendiri dan tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya. Ada bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa penelitian dan tugas akhir ini bukan hasil kerja saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.


Lubuklinggau, Juni 2024
Penulis

Amin Nurrosid
NIM : 1902030029

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ABSTRACT

A black rectangular icon with a white 'PDF' text and a blue circular arrow symbol, indicating a PDF document.

This study aims to determine the level of satisfaction of Maxim application users at Bina Insan University. The case in this study is the use of Maxim application services that still have problems. For example, the Maxim feature does not support video calls with drivers, and the Maxim Food service does not provide information on restaurant opening and closing hours. This problem will be studied using the Importance Performance Analysis (IPA) method with Service Quality variables (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Product Quality, Price) to see whether this contributes to customer dissatisfaction with the Maxim application. Primary and secondary data are used in this study, and the analysis approach used is qualitative descriptive analysis. Primary data collection methods include questionnaires, interviews, documentation, and direct contact observations. Books and periodicals are examples of secondary data. Two items were assessed as good based on the results of the analysis, while five items were assessed as less good and needed improvement in the future. The Maxim application service at Bina Insan University has a customer satisfaction rating of 97%, which is considered satisfactory.

Keywords-*Analysis, Satisfaction Level, Maxim, IPA.*

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ABSTRAK



Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Universitas Bina Insan. Kasus dalam penelitian ini yakni pemanfaatan layanan aplikasi Maxim yang masih memiliki permasalahan. Misalnya, fitur Maxim tidak menunjang panggilan video dengan pengemudi, serta layanan Maxim *Food* tidak menyediakan informasi jam buka serta tutup restoran. Permasalahan ini hendak diteliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan variabel *Service Quality* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Product Quality, Price*) guna melihat apakah perihal tersebut berkontribusi terhadap ketidakpuasan pelanggan terhadap aplikasi Maxim. Data primer serta sekunder digunakan dalam penelitian ini, serta pendekatan analisis yang digunakan merupakan analisis deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data primer meliputi kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan observasi kontak langsung. Buku dan terbitan berkala merupakan contoh data sekunder. Dua item dinilai baik berdasarkan hasil analisis, sedangkan lima item dinilai kurang baik dan memerlukan perbaikan ke depannya. Layanan aplikasi Maxim Universitas Bina Insan memiliki peringkat kepuasan pelanggan sebesar 97%, yang dinilai memuaskan.

Kata kunci-Analisis, Tingkat Kepuasan, Maxim, IPA.

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan maksimal, untuk diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1). Pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Kemudian sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umatnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan Proposal Skripsi ini, baik dari segi isi maupun dari segi desain. Penulis menyadari dalam penulisan ini tentu masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan Proposal Skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Untuk selanjutnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu:

1. Bapak/Ibuku yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuannya dalam penulisan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Sardiyo, M.M. selaku Rektor Universitas Bina Insan.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

3. Bapak Muhammad Akbar, S.T, M.IT selaku Wakil Rektor I Universitas Bina Insan.
4. Bapak Wahid Nur Mukhlis selaku Wakil Rektor II Universitas Bina Insan.
5. Dr. Rudi Kurniawan,ST, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Teknik Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Harma Oktavia Lingga Wijaya, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Nur Alamsyah M.Kom. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arah dalam penulisan skripsi ini.
8. A.Taqwa Martadinata, M.Kom, M.Kom selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arah dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak/Ibu selaku Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan dan arah dalam penulisan skripsi ini.
10. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Akhir kata semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga  ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Lubuklinggau, Juni 2024

Penulis

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Biodata :

Nama : Amin Nurrosid
Tempat / Tanggal Lahir : Pekalongan, 22 September 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Dusun 06, Desa Pekalongan,
Kec. Ujan Mas, Kab. Kepahiang,
Prov. Bengkulu

Pendidikan :

- SD : SD Negeri 07 Ujan Mas
- SMP/MTs Sederajat : SMP Negeri 01 Ujan Mas
- SMA/MAN/SMK Sederajat : SMK Negeri 5 Kepahiang

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR ISI



| | Halaman |
|--|----------------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Halaman Persetujuan Tim Penguji | iii |
| Halaman Motto dan Persembahan | iv |
| Halaman Pernyataan | v |
| <i>Abstract</i> | vi |
| Abstrak | vii |
| Kata Pengantar | viii |
| Daftar Riwayat Hidup | xi |
| Daftar Isi | xii |
| Daftar Tabel | xv |
| Daftar Gambar | xvi |
| Daftar Lampiran | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 3 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.4 Batasan Masalah | 4 |
| 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5.1 Tujuan Penelitian..... | 4 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | |
|--|----|
| 1.5.2 Tujuan Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.6 Sistematika Penulis..... | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Literatur | 7 |
| 2.2 Penelitian Relevan | 15 |
| 2.3 Kerangka Berpikir | 20 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Analisa Sistem..... | 21 |
| 3.1.1 Analisa Sistem yang Berjalan..... | 21 |
| 3.1.2 Alternatif Pemecahan Masalah..... | 22 |
| 3.1.3 Metode analisa..... | 25 |
| 3.2 Teknik Pemilihan Informasi (Populasi, sampel dan sampling) | 29 |
| 3.2.1 Teknik Pengumpulan data..... | 29 |
| 3.2.2 Perancangan Instrumen quisioner..... | 30 |
| 3.2.3 Teknik Analisa data | 31 |
| 3.3 Tempat dan waktu Penelitian | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gamaran Umum (Tempat Penelitian) | 36 |
| 4.1.1 Gambaran Umum (Tempat Penelitian) | 36 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi (Tempat Penelitian) | 38 |
| 4.2 Hasil | 38 |
| 4.3 Pembahasan | 43 |
| 4.3.1 Penerapan metode analisa dan validitas data | 43 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| 4.3.2 Pengujian hasil analisa | 77 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 80 |
| 5.2 Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 82 |
| LAMPIRAN | 85 |



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR TABEL



Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi | 34 |
| Tabel 3.2 Waktu Penelitian | 35 |
| Tabel 4.1 Hasil Jawaban dari Kuisisioner | 40 |
| Tabel 4.2 Tabulasi Data Penilaian Responden | 44 |
| Tabel 4.3 Perhitungan Validitas dan Realibilitas Kinerja..... | 57 |
| Tabel 4.4 Perhitungan Validitas dan Realibilitas Harapan | 58 |
| Tabel 4.5 Skor Kepuasan Pelanggan berdasarkan Peringkat | 71 |
| Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden..... | 78 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Logo Aplikasi Maxim..... | 11 |
| Gambar 2.2 Kerangka Berpikir | 20 |
| Gambar 2.3 Flowchart Penyeselaian Masalah | 23 |
| Gambar 3.1 Skala Likert Penelitian..... | 30 |
| Gambar 3.2 Teknik Analisa Data | 32 |
| Gambar 4.1 Tampilan Beranda Aplikasi Maxim..... | 39 |
| Gambar 4.2 Tampilan Beranda Aplikasi Maxim..... | 39 |
| Gambar 4.3 Tampilan Saran Perbaikan Dari Kuisisioner | 41 |
| Gambar 4.4 Tampilan Saran Perbaikan Dari Kuisisioner | 41 |
| Gambar 4.5 Tampilan Saran Perbaikan Dari Kuisisioner | 42 |
| Gambar 4.6 Tampilan Saran Perbaikan Dari Kuisisioner | 42 |
| Gambar 4.7 Tampilan Kerja Program <i>R</i> | 59 |
| Gambar 4.8 Tampilan Input DataI (Kinerja) Format File <i>Excel</i> | 59 |
| Gambar 4.9 Tampilan Setelah Menginstal <i>Package</i> “dplyr” | 60 |
| Gambar 4.10 Memanggil <i>Package Library</i> (dplyr) Agar Bisa Beroperasi | 60 |
| Gambar 4.11 Menjumlahkan Keseluruhan Pernyataan Kinerja P1-P20. | 61 |
| Gambar 4.12 Tampilan Setelah Menginstal <i>Package</i> “psych” | 61 |
| Gambar 4.13 Uji Reliabilitas dan Mencari Nilai <i>alpa</i> | 62 |
| Gambar 4.14 Tampilan Keseluruhan Nilai <i>alpa</i> Dari Pernyataan Kinerja..... | 63 |
| Gambar 4.15 Input Data2 (Harapan) | 64 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | |
|--|----|
| Gambar 4.16 Tampil Setelah Menginstal <i>Package</i> “dplyr” | 64 |
| Gambar 4.17 Memanggil <i>Package</i> <i>dplyr</i> (dplyr) Agar Bisa Beroperasi | 65 |
| Gambar 4.18 Menjumlahkan Keseluruhan Pernyataan Harapan P1-P20 | 65 |
| Gambar 4.19 Tampilan Setelah Menginstal <i>Package</i> “psych” | 66 |
| Gambar 4.20 Uji Reliabilitas dan Mencari Nilai <i>alpha</i> | 66 |
| Gambar 4.21 Tampilan Keseluruhan Nilai <i>alpha</i> Dari Pernyataan Harapan | 68 |

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
DAFTAR LAMPIRAN



Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi Maxim

Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Mahasiswa Universitas Bina Insan

Lampiran 4 Nama Responden Yang Memberikan Jawaban

Lampiran 5 Struktur Organisasi Universitas Bina Insan

Lampiran 6 Kumpulan Gambar dari Penelitian

Lampiran 7 Perhitungan Manual menggunakan *Excel*

Lampiran 8 Perhitungan Menggunakan Program *R*

Lampiran 9 SK Pembimbing dan Penguji (Proposal dan Skripsi)

Lampiran 10 Formulir Pengajuan Judul Skripsi

Lampiran 11 Lembar Bimbingan (Proposal dan Skripsi)

Lampiran 12 Lembar Perbaikan Ujian (Proposal dan Skripsi)

Lampiran 13 Plagiarisme Scan Report

Lampiran 14 Lampiran Jurnal

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB I



1.1 Latar Belakang


Perkembangan teknologi informasi serta internet yang cukup pesat memberikan akibat yang besar terhadap kehidupan sosial bermasyarakat. Banyak jenis usaha baru bermunculan dengan menggunakan teknologi informasi dan internet. Salah satu dari usaha tersebut adalah usaha penyedia layanan jasa transportasi online. Indonesia sendiri telah memiliki beberapa wujud jasa transportasi online semacam Gojek, Grab, Uber, Bluejek, Transjek, Maxim, InDrive serta Bang Jek. [1]

Perusahaan teknologi informasi internasional bernama Maxim menyediakan platform yang memudahkan pengemudi dan pelanggan untuk berkomunikasi. Di Indonesia, Maxim merupakan perusahaan penyedia transportasi internet yang terbilang baru. Maxim berdiri pada tahun 2003. Sebelumnya, layanan aplikasi taksi ini hanya terbatas di Chardinsk, yang terletak di Pegunungan Ural, Rusia. Pada tahun 2018, Maxim mulai beroperasi di Indonesia. [2]

Meskipun banyak orang di Lubuklinggau memiliki mobil sendiri, Anda mungkin terkejut mengetahui bahwa lebih banyak orang di kota ini yang masih mengandalkan layanan transportasi daring karena lebih praktis. Mereka tidak mau kepanasan, sehingga mereka

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ragu untuk langsung mencari layanan ojek umum di pinggir jalan. Sudah barang tentu masyarakat saat ini lebih menyukai kesederhanaan daripada . Belum ada penelitian tentang kepuasan pengguna aplikasi Maxim dengan menggunakan teknik IPA yang dilakukan di Universitas Bina Insan sendiri.

Memanfaatkan layanan aplikasi Maxim itu sendiri tentunya ada keterbatasan yang dirasakan, diantaranya Fitur maxim tidak memberikan akses untuk panggilan vidio atau video call dengan driver, sehingga saat menerima orderan disuatu kondisi rute jalan yang sedikit sulit untuk dijangkau driver sering tersesat jika hanya mengandalkan fitur panggilan suara dan maps diaplikasi maxim, sehingga fitur yang kurang lengkap dan layanan Food pada maxim tidak memberikan keterangan waktu buka atau tutupnya suatu restoran, sehingga pada saat memesan makanan atau minuman tidak akan mengecewakan pelanggan atau customer.

Hal ini menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Mutu Pelayanan Aplikasi Maxim Di Universitas Bina Insan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”**.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada dapat diidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:



- a. Fitur maxim tidak memberikan akses untuk panggilan video atau *video call* dengan driver, sehingga saat menerima orderan disuatu kondisi *route* jalan yang sedikit sulit untuk dijangkau driver sering tersesat jika hanya mengandalkan fitur panggilan suara dan *maps* diaplikasi maxim, sehingga fitur yang kurang lengkap.
- b. Layanan *Food* pada maxim tidak memberikan keterangan waktu buka atau tutupnya suatu restoran, sehingga pada saat memesan makanan atau minuman tidak akan mengecewakan pengguna atau *customer*.

1.3 Rumusan Masalah

Maxim tentunya dapat memberikan akses fitur yang lengkap untuk panggilan video atau *video call* di dalam aplikasi, selain dari fitur panggilan suara dan *maps* guna kemudahan bagi para pengguna serta driver maxim pada saat menerima orderan dan maxim harus memberikan keterangan waktu buka atau tutupnya suatu restoran didalam layanan *Food*, sehingga tidak akan mengecewakan pengguna atau *customer* saat memesan makanan atau minuman.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih fokus dan mendalam, maka penulis melakukan batasan penelitian.



- a. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim pada lingkungan Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
- b. Mengkaji apa yang harus di pertahankan serta ditingkatkan dalam aplikasi Maxim.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
- 2) Mengajak para mahasiswa untuk terus mengikuti perkembangan teknologi yang terus berkembang pada saat ini.
- 3) Melihat peluang pekerjaan dari aplikasi Maxim untuk mahasiswa dan masyarakat umum yang terus mengikuti perkembangan teknologi di zaman sekarang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagi masyarakat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di kalangan mahasiswa Universitas Bina Insan.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 2) Bagi lembaga sebagai media pembelajaran dan pedoman perbaikan apa yang di pertahankan dan di perbaiki dalam aplikasi Maxim ter
- 3) Bagi peneliti lain dalam bidang yang sama, dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.



1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Skripsi ini yang merupakan laporan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, terdiri dari lima bab, masing-masing bab berisi tentang :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendasari masalah masalah yang diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang analisis sistem yang berjalan, Alternatif pemecahan masalah, metode analisa, teknik pemilihan informasi (Populasi, sampel, dan sampling), perancangan instrument questioner.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam berisikan tentang gambaran umum perusahaan dan pembahasan dari penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari seluruh penelitian dan saran-saran/masukan-masukan yang berguna untuk penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB II



2.1 Literatur

2.1.1 Analisis

Pengertian analisis menurut Harahap adalah memecahkan atau memisahkan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Dari pendapat diatas maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa analisis adalah suatu kegiatan berfikir untuk memisahkan atau memecahkan suatu permasalahan dari suatu unit menjadi unit terkecil.


Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Ada beberapa metode dan teknik untuk melakukan analisis tergantung pada industri dan tujuan analisis. Semua metode analisis data ini sebagian besar didasarkan pada dua jenis teknik analisis data yaitu, teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian. [3]

Teknik analisis data kuantitatif, merupakan teknik pengolahan data dimana datanya merupakan data numerik. Teknik ini akan berfokus pada kuantitasnya dan tidak membutuhkan penjelasan dari setiap jawaban pendek yang diberikan oleh responden. Teknik analisis data kualitatif, merupakan teknik pengolahan data dimana datanya berbentuk non numerik serta

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

terfokus pada kualitas nya. Semakin lengkap penjelasan yang ada di data tersebut, maka akan semakin baik hasilnya. [3]

Melakukan analisis  usaha dan kreativitas untuk menemukan sebuah jalan keluar dalam penyelesaian masalah penelitian. Setiap penelitian memiliki karakteristik dan pandangan yang berbedabeda. Tidak bisa disamaratakan antara penelitian satu dengan peneliti yang lainnya. Sehingga teknik yang digunakan pasti akan berbeda pula. Analisis Data dilakukan setelah melakukan penggalan data. [3]

2.1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. [4]

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah menggunakan barang atau jasa tersebut dan periklanan. [4]



Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. [4]

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. [4]

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam perusahaan, maka perusahaan harus memiliki fokus pada pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan, Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu [5];

(1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila

Evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- (2) Kualitas pelanggan, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- (3) Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- (4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- (5) Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau yang tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung puas akan produk tersebut.

2.1.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono yaitu [6]:

- (1) Kesesuaian harapan, yaitu kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang diharapkan dan dirasakan.
- (2) Minat menggunakan kembali, yaitu menggunakan kembali jasa yang diberikan, karena memuaskan.
- (3) Kesiediaan merekomendasi, yaitu kesediaan pelanggan dalam merekomendasikan jasa yang telah digunakannya kepada kerabat atau orang lain.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2.1.3 Maxim

Maxim adalah perusahaan internasional yang bergerak dibidang teknologi informasi dimana perusahaan ini menyediakan platform yang mempertemukan pengemudi dan pelanggan secara mudah. Maxim adalah perusahaan transportasi online yang bisa dibilang baru di Indonesia. [2]



Gambar 2.1. Logo Aplikasi Maxim

Maxim sendiri sudah ada sejak tahun 2003 lalu. Namun dulunya hanya sebuah layanan aplikasi taksi di Kota Chardinsk yang terletak di Pegunungan Ural, Rusia. Di Indonesia Maxim sendiri pertama kali beroperasi pada tahun 2018, perusahaannya semakin melebarkan sayap dengan tidak hanya menjadi perusahaan transportasi online yang berfokus ke taksi saja, melainkan juga jenis layanan angkutan lain seperti ojek atau mobil pada umumnya. [2]

Dalam sistem transportasi modern pelayanan terhadap pengguna transportasi umum tidak hanya dilakukan secara tatap muka tetapi juga melalui jaringan internet. Layanan transportasi melalui platform digital ini disebut pula sebagai layanan jasa transportasi online. Apa yang disebut transportasi online ini lebih kepada bentuk pelayanannya bukan kepada modal transportasi saja. [7]

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2.1.4 Universitas Bina Insan

Universitas Bina Insan adalah Perguruan Tinggi Swasta di Provinsi Sumatera Selatan yang terletak di Kota Lubuklinggau berdasarkan Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 223/KPT/I/2019 pada tanggal 20 Maret 2019 tentang izin Penggabungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Rawas di Kota Lubuklinggau dan Sekolah Tinggi Manajemen dan Ilmu Komputer Musi Rawas di Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatra Selatan yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Dwi Tunggal Palembang. [8]

Selanjutnya, beberapa program studi yang dibentuk berdasarkan SK Nomor 223/KPT/I/2019 Manajemen Program Magister, Manajemen Program Sarjana, Akuntansi Program Sarjana, Sistem Informasi Program Sarjana, Rekayasa Sistem Komputer Program Sarjana, Ilmu Perikanan Program Sarjana, Agroteknologi Program Sarjana dan Hukum Program Sarjana. [8]

2.1.5 Metode IPA

Martilla menyatakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah model multi-properti yang bisa digunakan untuk menyelidiki performa dalam suatu badan organisasi. Metode IPA juga digunakan untuk mengukur kepuasan yang diterima oleh konsumen. Informasi yang didapat dari pengolahan data digambarkan pada diagram IPA yang menunjukkan kepuasan dan harapan konsumen. [9]

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
2.1.6 Program R

Software “R” adalah pemrograman dan perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data dan grafik. Aplikasi ini sangat membantu aktivitas manusia dalam mengolah data, melihat maupun menghitung.

Software “R” dikembangkan sejak tahun 1995 oleh Robert Gentleman dan Ross Ihaka dari Departemen Statistik Universitas Auckland, New Zealand. Sekarang, software ini sudah digunakan dan dikembangkan oleh banyak volunteer diberbagai penjuru dunia. [10]

2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman berpendapat indikator pelayanan yang sering digunakan sebagai berikut [11]:

a. *Reliability* (kehandalan)

Adalah suatu cara pemuasan segera ataupun akurasi kepada para konsumen yang dinyatakan dalam kemampuan. Kinerja yang diharapkan konsumen berarti pelayanan yang tanpa adanya kesalahan, akurasi yang tinggi ataupun sikap simpatik terhadap semua konsumen.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Merupakan sebuah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan yang mempunyai rasa yang responsif terhadap para konsumen dengan menyampaikan informasi yang baik dan jelas. Sehingga para konsumen tidak dibiarkan mengganggu

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

tanpa ada suatu alasan yang jelas dan konsumen tidak menilai

negative terhadap pelayanan.

c. *Assurance* (jaminan)



Merupakan rasa kesopan santunan dan pengetahuan untuk mengutamakan suatu kepastian para pekerja untuk menumbuhkan rasa percaya pada konsumen terhadap pelayan perusahaan.

d. *Empathy* (empati)

Merupakan suatu rasa yang dipakai untuk memahami suatu keinginan konsumen yang mempunyai sifat tulus dan perhatian. Dimana diharapkan memiliki suatu pengetahuan dan pengartian tentang konsumen untuk memenuhi serta memiliki keadaan yang nyaman bagi konsumen terhadap suatu perusahaan.

e. *Tangibles* (bukti fisik)

Yaitu pihak eksternal perusahaan yang ditunjukkan kepada suatu perusahaan yang memiliki kemampuan eksistensinya. Dilihat dari sebuah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan sarana dan prasana fisik dari sebuah penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

2.2 Penelitian terdahulu yang Relevan

Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berhubungan dengan penelitian dilakukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:



Penelitian oleh **Mela Nurlatifah**, yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

Dari hasil analisa yang telah dijabarkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: Pada variabel kualitas pelayanan di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu memiliki kinerja yang termasuk kategori puas dengan skor 69,5% dan memiliki harapan yang dianggap penting dengan skor 80,4%. Artinya kualitas pelayanan yang ada memuaskan namun belum memenuhi harapan dari pengunjung. Pada variabel harga di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu memiliki kinerja yang termasuk kategori cukup puas dengan skor 61% dan memiliki harapan yang dianggap penting dengan skor 77,6%. Artinya dengan harga yang ditawarkan, belum memberikan kinerja yang sepenuhnya memuaskan. Pada variabel promosi di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu memiliki kinerja yang termasuk kategori cukup puas dengan skor 57,9% dan memiliki harapan yang dianggap penting dengan skor 73,6%. Artinya promosi yang dilakukan belum memenuhi harapan dari pengunjung. Analisis dengan *metode importance performance analysis* (IPA) diperoleh hasil bahwa

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

atribut yang perlu diperbaiki dari Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu yaitu kualitas pelayanan (prioritas utama), dimana pihak pengelola harus memprioritaskan peningkatan kinerja. Indikator yang termasuk didalamnya yaitu: harga tiket yang dibayarkan sesuai dengan kualitas jasa yang diterima pengunjung dan biaya tiket masuk sesuai dengan manfaat yang dirasakan pengunjung. [12]

Penelitian oleh **Ervina Ramadhanti**, yang berjudul “Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Importance –Performance Analysis* (Ipa)”.

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kualitas layanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada Epidemi *Coffee Bar*, dapat disimpulkan sebagai berikut: Gap Service memiliki rata-rata sebesar -0,40 dengan rata-rata nilai kualitas layanan (Q) sebesar 0,911 , menunjukkan bahwa kualitas layanan belum memenuhi harapan konsumen dengan baik; Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) 82,9 menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh konsumen Epidemi *Coffee Bar* Jombang dinilai ke dalam kategori sangat memuaskan; dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat harapan terdapat pada kuadran B dengan 8 atribut dan kuadran C dengan 9 atribut. [9]

Penelitian oleh **Chairul Umam**, yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Metodeipa (*Importance Perfomance Analysis*) Di Puskesmas Bogor Tengah kota Bogor Tahun 2018”.



Dimensi *Tangibles* (Buku) Pada atribut dimensi *tangibles*, dari enam atribut terdapat satu atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu laboratorium memiliki tata ruang nyaman dan bersih dan lima atribut dianggap belum memuaskan pasien. Secara garis besar, dimensi *tangibles* dikatakan belum memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi (95.05%) dibawah tingkat keseluruhan (98.58%). Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Pada atribut dimensi *reliability*, dari enam atribut terdapat empat atribut yang dianggap sudah memuaskan pasien dan dua atribut dianggap belum memuaskan pasien yaitu dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, ketersediaan obat-obatan memadai. Secara umum, dimensi *reliability* dikatakan sudah memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi (102.66%) diatas tingkat keseluruhan (98.58%) dibawah tingkat keseluruhan (98.58%). Dimensi *Emphaty* (Empati) Pada atribut dimensi *emphaty*, dari enam atribut terdapat tiga atribut yang dianggap sudah memuaskan pasien dan tiga atribut dianggap belum memuaskan pasien yaitu dokter memeriksa dengan ramah dan sopan, ventilasi udara cukup serta petugas laboratorium bertindak cepat dalam pelayanan. Secara umum, dimensi *emphaty* dikatakan sudah memuaskan pasien dengan tingkat kesesuaian dimensi (101.40%) diatas tingkat keseluruhan (98.58%). Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada atribut dimensi *responsiveness*, dari enam atribut dua atribut yang sudah

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

memuaskan pasien dan empat atribut yang dianggap belum memuaskan pasien yaitu petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan sopan, dokter memberikan tindakan tepat, petugas apotik memberikan penjelasan yang mudah tentang penggunaan obat serta kamar mandi/WC bersih. Secara umum, dimensi *responsiveness* dikatakan belum memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi (97.00%) dibawah tingkat keseluruhan (98.58%). Dimensi *Assurance* (Jaminan) Pada atribut dimensi assurance, dari enam atribut tiga atribut yang sudah memuaskan pasien dan tiga atribut dianggap belum memuaskan pasien yaitu waktu tunggu untuk melayani tidak terlalu lama, pelayanan petugas apotik ramah serta petugas laboratorium bersikap ramah terhadap pasien. Secara umum, dimensi *assurance* dikatakan belum memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi (96.79%) dibawah tingkat keseluruhan (98.58%). [13]

Penelitian oleh **Rizky Ade Firmansyah**, yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali –Terminal Purabaya Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa)”.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan, Berdasarkan karakteristik pengguna “Suroboyo Bus” banyak warga yang menggunakan “Suroboyo Bus” untuk wisata keliling kota dan harga murah menjadi alasan masyarakat memilih transportasi tersebut. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 6 komponen yang berada didalam kuadran A yang berarti masyarakat tidak

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

puas terhadap 6 komponen tersebut dan perlu adanya perbaikan. Sedangkan di kuadran B terdapat 4 komponen yang berada didalamnya, di kuadran ini masyarakat sudah puas terhadap komponen tersebut dan harus dipertahankan. Sedangkan kuadran C terdapat 4 komponen, untuk kuadran C sendiri pengguna tidak terlalu puas, dan dianggap tidak terlalu penting karena harapan dari pengguna juga rendah. Sedangkan kuadran D mempunyai 8 komponen, untuk kuadran D sendiri pengguna merasa puas tetapi dalam pelaksanaan terlalu berlebihan, karena harapan dari pengguna sendiri tidak terlalu tinggi. [14]

Penelitian oleh **Vivi Sahfitri**, yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan bahwa secara umum pelanggan atau pengguna *facebook commerce* sudah sangat puas dengan layanan yang dimiliki oleh fasilitas *facebook commerce*. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah pada hal-hal berikut. Tingkat kinerja (*Performance*) Laman *Facebook commerce* dalam hal ini tampilannya, belum memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna laman *facebook commerce*, ditunjukkan pada atribut pernyataan ke-dua yaitu laman *facebook commerce* menggunakan desain yang sesuai. Berarti desain halaman dari laman *facebook commerce* belum sesuai dengan keinginan pelanggan atau pengguna. Tingkat kepentingan (*Importance*) dari

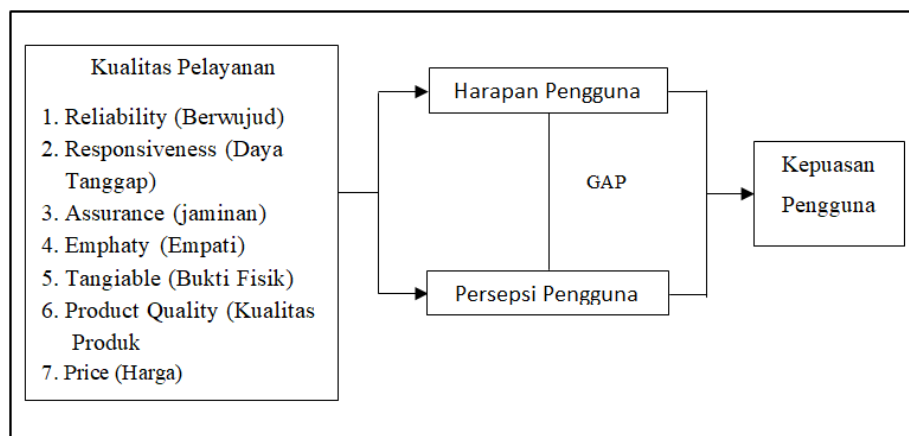
Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pelanggan atau pengguna dalam hal ini layanannya, terdapat dalam atribut pernyataan ke-dua layanan transaksi yang baik serta selalu siap menjawab pertanyaan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh pengelola *facebook commerce* belum memuaskan pelanggan atau pengguna. [15]

2.3 Kerangka Berpikir

Menggambarkan fase-fase awal penelitian untuk menghasilkan temuan-temuan yang dapat dipercaya..



Gambar 2.2 Kerangka berpikir penggunaan aplikasi *Maxim*

Gambar yang disebutkan di atas menggambarkan betapa pentingnya sejumlah elemen penilaian bagi kepuasan pengguna. GAP dalam pendekatan IPA kemudian akan menghitung dan mengkategorikan karakteristik ini untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna di seluruh pengguna aplikasi *Maxim*.



3.1 Analisa Sistem

3.1.1 Analisa Sistem yang Berjalan

Perusahaan Maxim berdiri pada tahun 2003. Namun sebelumnya, layanan taksi aplikasi hanya ada di Chardinsk, yang berada di Pegunungan Ural Rusia. Maxim mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018 dan kini berkembang dengan menjadi perusahaan transportasi daring yang mengkhususkan diri pada taksi serta bentuk layanan transportasi lainnya seperti kendaraan atau ojek. [2]

Meskipun banyak warga Lubuklinggau sudah memiliki kendaraan pribadi, Anda mungkin terkejut mengetahui bahwa masih banyak yang mengandalkan layanan transportasi online karena lebih praktis. Kita bisa mendownload software ini melalui *playstore* maupun *appstore*. Maxim sendiri memiliki website yang tergabung dalam *wesite* Maximnya dan dapat dilihat pada alamat berikut <https://id.taximaxim.com> pada *link* tersebut. Didalam *software* tersebut menyediakan berupa jasa transportasi yang memiliki berbagai macam pelayanan seperti Bike, Car, Food, Delivery, Cargo dan Life.

Penggunaan jasa aplikasi Maxim itu sendiri masih ada kekurangan yang dirasakan, diantaranya Fitur maxim tidak memberikan akses untuk panggilan vidio atau video call dengan driver, sehingga saat menerima

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

orderan disuatu kondisi rute jalan yang sedikit sulit untuk dijangkau driver sering tersesat, layanan Food Maxim tidak memberikan keterangan waktu buka atau tutupnya suatu hari. Belum ada penelitian tambahan yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan terhadap aplikasi Maxim dari sumber lain, termasuk *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Tangible, Product Quality*, dan *Price*.

Penelitian ini dianggap berguna dalam analisis situs web dan menghasilkan hasil untuk mengembangkan atau meningkatkan situs web agar memenuhi persyaratan, preferensi, dan kenyamanan pengguna saat menggunakan perangkat lunak atau aplikasi Maxim di masa mendatang.

3.1.2 Alternatif Pemecahan Masalah

Aplikasi Maxim di lingkungan Universitas Bina Insan belum ada yang melakukan analisis pada kepuasan pengguna. Karena pengguna aplikasi maxim lebih terarah pada anak remaja sekarang ini inginnya yang simple dan tidak repot tentunya maka diambil sampel di kalangan Universitas Bina Insan.

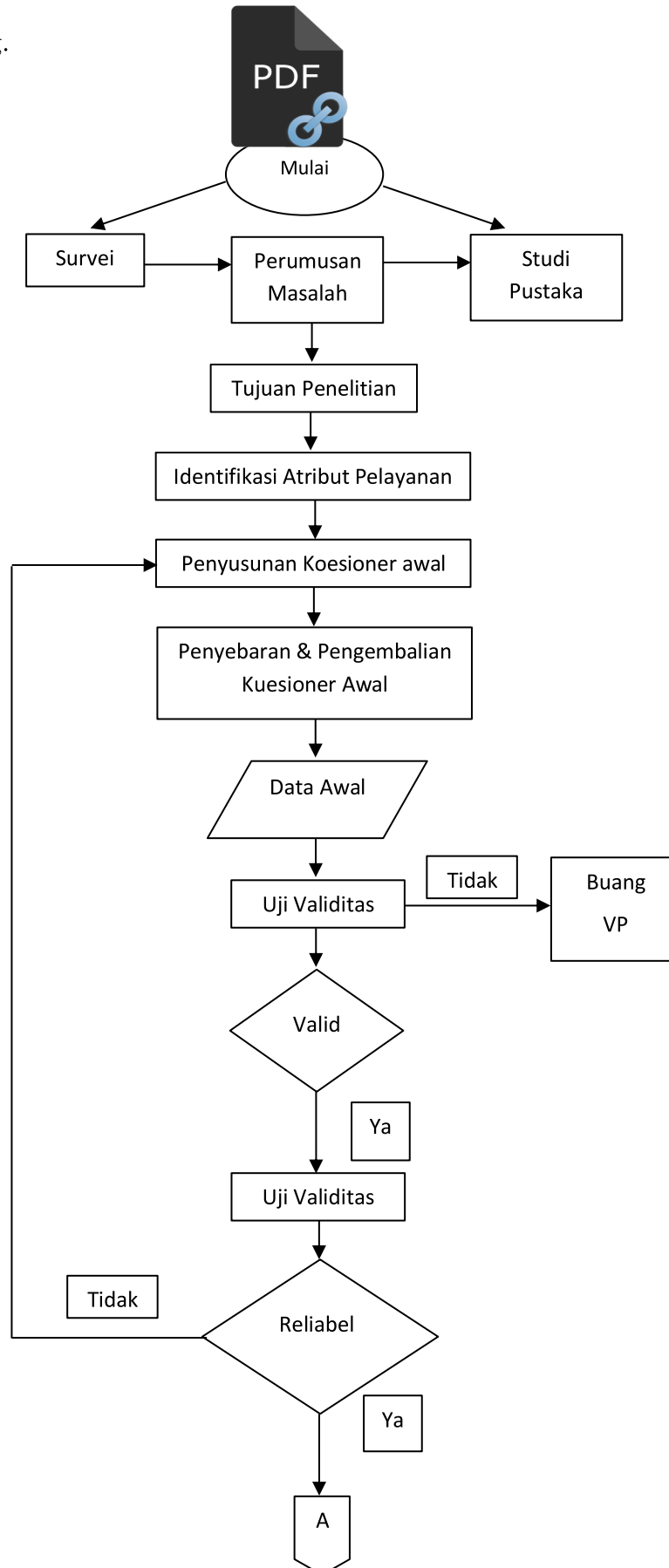
Untuk memperbaiki *software* lebih baik lagi maka perlu adanya analisis ini agar dapat memenuhi kepuasan dari beberapa faktor dan kenyamanan pengguna yang akan menjadikan gagal atau berhasilnya *software* Maxim.

Pendekatan studi Importance Performance (IPA) harus digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap program berdasarkan masalah yang muncul. Temuan studi ini dapat digunakan untuk

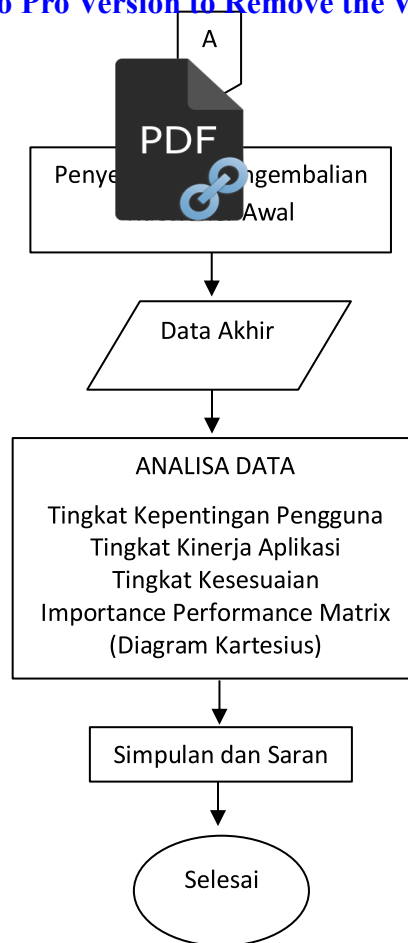
Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

menyarankan cara-cara untuk meningkatkan perangkat lunak di masa mendatang.



Protected by PDF Anti-Copy Free
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 2.3 Flowchart Penyeselaian Masalah

Pada *flowchart* diatas menjelaskan bagaimana suatu data dimulai dari survei yang kemudian data tersebut dicari masalahnya. Ketika mendapatkan masalah mulai merancang kuisisioner untuk mengelola data tersebut, dan ketika sudah kita buat pertanyaan lalu kita sebar dan hasilnya kita uji validitas apakah data tersebut valid atau tidak. Jika tidak maka proses akan kembali keawal, namun jika valid maka akan melanjutkan proses uji reliabilitas dan validitas kemudian kita ambil kesimpulan dari data tersebut.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark) 3.1.3 Metode Analisa

Penulis menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di lingkungan Universitas Bina Insan Lubuklinggau diukur dengan teknik IPA.

Tahapan pertama dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah [16]:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen. dengan rumus [16]:

$$XI = \frac{\sum XI}{n}$$

$$YI = \frac{\sum YI}{n}$$

Keterangan :

XI = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus [16]:

$$X = \frac{\sum XI}{k}$$

$$Y = \frac{\sum YI}{k}$$

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Keterangan :

- X = rata-rata tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut
- Y = rata-rata kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen
- K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut Arikunto “populasi merupakan keseluruhan objek penelitian”. Penelitian hanya bisa dilakukan bagi populasi terhingga dan subyeknya tidak terlalu banyak. [16]

Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Peneliti memilih mahasiswa Universitas Bina Insan, karena kalangan remaja yang lebih sering menggunakan aplikasi Maxim. Oleh karena itu, peneliti akan meneliti mahasiswa Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Dari jumlah populasi yang ada yakni 2975 mahasiswa yang masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Bina Insan Lubuklinggau, maka dihitung jumlah sampel yang nantinya diperlukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

$$n = \frac{2975}{1 + 2975 (0,1)^2}$$

$$n = 98 \text{ Pelanggan}$$

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

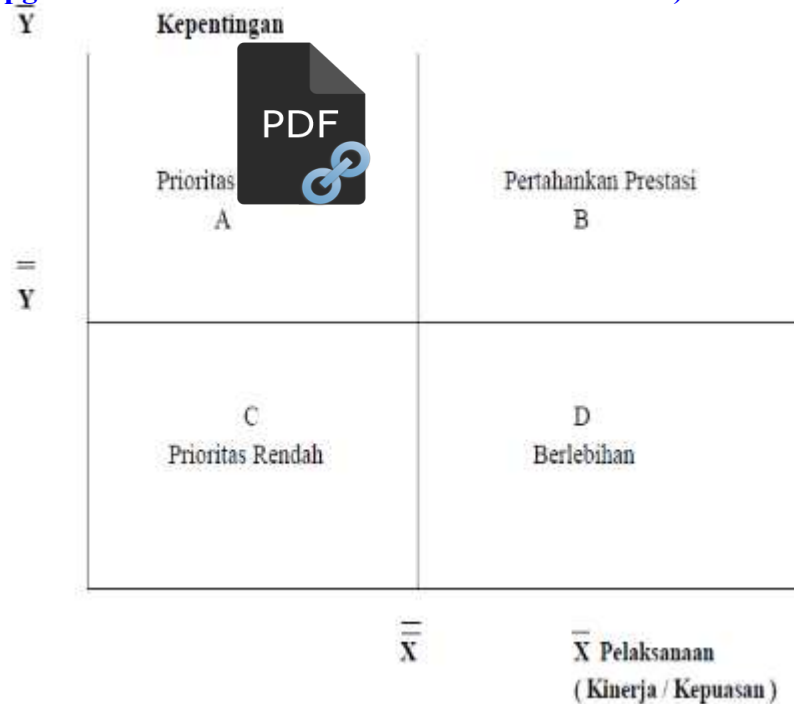
Menurut sugiyono angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab.

Peneliti membuat dua versi kuesioner diantaranya adalah berupa penilaian kinerja dan harapan dari pengguna aplikasi Maxim. Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai kinerja (x) dan harapan (y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan.

Menurut Tjiptono teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dalam artikel "*Importance-Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut: [17]

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 3.2 Diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (Concentrate Here)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

C. Prioritas Rendah (Low Priority)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (Possibly Overkill)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. [17]

3.2 Teknik Pemilihan Informan (Populasi, sampel dan sampling)

3.2.1 Teknik Pengumpulan data

3.2.1.1 Data Primer

Penulis mengumpulkan informasi langsung dari subjek penelitian untuk menyediakan data primer. Teknik-teknik berikut akan digunakan untuk mengumpulkan data:

3.2.1.1.1 Metode Angket (Kuesioner)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Bina Insan Lubuklinggau terhadap aplikasi Maxim, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara atau angket yang berisi pertanyaan dan jawaban.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

3.2.1.1.2 Observasi

Dengan menggunakan catatan ini, penulis akan berbicara langsung dengan sejumlah mahasiswa Universitas Bina Insan untuk mengetahui apakah mereka pernah memanfaatkan aplikasi Maxim untuk layanan transportasi dalam perjalanan mereka ke kampus.

3.2.1.1.3 Metode Dekorasi

Dengan menggunakan metode ini, penulis mengumpulkan data yang diperlukan untuk menyusun proposal penelitian ini dan mencari catatan, seperti struktur organisasi, yang terkait dengan topik penelitian.

3.2.1.2 Data Sekunder

.Pengetahuan teoritis yang dikumpulkan dan diterapkan dalam penelitian ini diperoleh penulis dari bahan ajar kuliah, buku referensi relevan, dan hasil penelusuran jurnal daring.

3.2.2 Perancangan Instrument quisioner

Menurut hasil penelitian, pengguna aplikasi Maxim memiliki 20 kebutuhan yang saling terkait dan 20 harapan. Mereka mengklaim bahwa sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan pengungkapan peneliti adalah beberapa pilihan yang tersedia dalam aplikasi Maxim. Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim.

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|----|------------|----|---|----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |

Gambar 3.1 Skala Likert Penelitian

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Menurut Sugiyono, respons setiap item instrumen berkisar antara sangat positif hingga sangat negatif dan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pandangan atau kelompok terhadap suatu isu sosial. Variabel yang akan diukur disebut sebagai indikator variabel saat menggunakan skala Likert. Selanjutnya, indikator tersebut berfungsi sebagai dasar untuk penyusunan item instrumen, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: [17]:

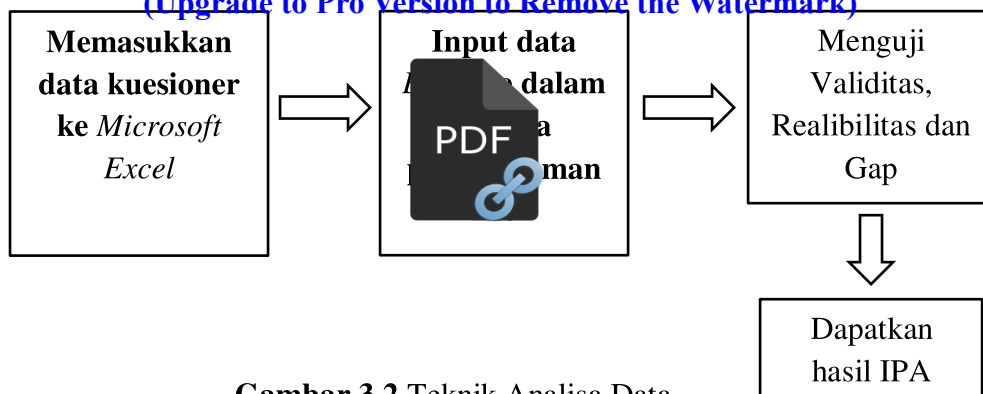
- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

3.2.3 Teknik analisa data

Dua puluh pertanyaan kinerja dan dua puluh pertanyaan harapan membentuk tujuh variabel pendekatan analisis data metode IPA untuk pengalaman pengguna, atau UX. Instrumen untuk mengevaluasi kinerja dan tingkat signifikansi perusahaan adalah metode IPA. Data responden diproses menggunakan Program R, dan peserta melengkapi kuesioner dalam studi ini sesuai dengan prosedur tersebut. Setelah pemrosesan data selesai, data pengalaman pengguna aplikasi Maxim diperiksa. Gambar 3.2 berikut mengilustrasikan metode analisis data :

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 3.2 Teknik Analisa Data

Untuk menghitung uji validitas dan reliabilitas, data harus dimasukkan terlebih dahulu ke Microsoft Excel. Dari sana, data akan secara otomatis dimasukkan ke perangkat lunak R, seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas.

Suatu alat penelitian harus mampu mengukur atau mengungkapkan informasi dari variabel yang diteliti. Uji validitas dapat digunakan untuk memastikan validitas suatu instrumen. Dengan menggunakan rumus *Product moment*, harga korelasi terlebih dahulu ditentukan untuk menilai validitas alat ukur [17]:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

$\sum y$ = Jumlah skor total

n = Jumlah responden

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum xy$ = Total perkalian skor item Dan total sebuah instrument dan dikatakan valid apabila koefisien korelasinya



Masalah keakuratan alat ukur diatasi dengan keandalan. Analisis statistik dapat digunakan untuk mengevaluasi keakuratan ini dan mengidentifikasi kesalahan pengukuran atau kesalahan pengukuran. Jika suatu instrumen cukup dapat dipercaya sebagai alat untuk mengukur data, maka instrumen tersebut dianggap andal. Rumus *Cronbach's Alpha* digunakan dalam uji keandalan penelitian ini. Berikut ini adalah rumus *Cronbach's Alpha* [17]:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Realibilitas instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

K = Banyaknya butir instrumen

$\sum \sigma_t^2$ = Varians total

Terlepas dari seberapa besar atau kecilnya koefisien korelasi, Sugiyono menafsirkannya dalam tabel berikut [17]:

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

| Internal Koefisien | Tingkat Hubungan |
|-----------------------|---------------------|
| 0,00 –0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 –0,399 | Rendah |
| 0,40 –0,599 | Sedang |
| 0,60 –0,799 | Kuat |
| 0,80 –1,000 | Sangat Kuat |

Oleh karena itu, langkah pertama dalam proses analisis data adalah pengujian validitas dan reliabilitas. Uji GAP digunakan untuk melanjutkan penafsiran koefisien korelasi; posisinya dan kuadran mana yang membawa nilai temuan penelitian akan diungkapkan kemudian.

3.3 Tempat dan waktu Penelitian

a. Tempat penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Lingkungan Universitas Bina Insan Lubuklinggau (UNIVBI) yang beralamat di Jl. HM Soeharto No. Kel, Lubuk Kupang, Lubuk Linggau Sel. I, Kota Lubuklinggau, Sumatra Selatan 31626.

b. Waktu Penelitian

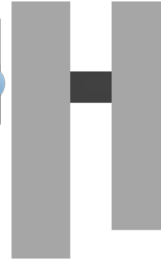
Dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, waktu penelitian yang dibutuhkan oleh penulis dapat dilihat pada tabel berikut:

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

| No | Jenis Kegiatan | Waktu Kegiatan | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|---|---|---|---|---|
| | | Sep-2023 | Okt-2023 | Nov-2023 | Des-2023 | Jan-2024 | Feb-2024 | Mar-2024 | Apr-2024 | Mei-2024 | Jun-2024 | | | | | | |
| 1 | Pengajuan Judul | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Pengumpulan data dan Penelitian | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | Penulisan Proposal | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | Bimbingan Proposal | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Revisi/pebaikan proposal | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Penyebaran Kuisioner | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Seminar Proposal | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | Bimbingan Skripsi | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Ujian Skripsi | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Revisi Skripsi | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



4.1 Gambaran Umum (Tempat Penelitian)

4.1.1 Gambaran Umum (Tempat Penelitian)

Universitas Bina Insa merupakan Perguruan Tinggi Swasta di Provinsi Sumatera Selatan yang bertempat di Kota Lubuklinggau berdasarkan Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 223/KPT/I/2019 pada tanggal 20 Maret 2019 tentang izin Penggabungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Rawas di Kota Lubuklinggau dan Sekolah Tinggi Manajemen dan Ilmu Komputer Musi Rawas di Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatra Selatan yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Dwi Tunggal Palembang. [8]

Selanjutnya, beberapa program studi yang dibentuk berdasarkan SK Nomor 223/KPT/I/2019 Manajemen Program Magister, Manajemen Program Sarjana, Akuntansi Program Sarjana, Sistem Informasi Program Sarjana, Rekayasa Sistem Komputer Program Sarjana, Ilmu Perikanan Program Sarjana, Agroteknologi Program Sarjana dan Hukum Program Sarjana. [8]

4.1.1.1 Visi Universitas Bina Insan Lubuklinggau

“ Menjadi perguruan tinggi sebagai pusat iptek dan bisnis yang unggul berbudaya, berkarakter, inovatif dan berkelas Global di Tahun

2024”.4.1.1.2 Visi Universitas Bina Insan Lubuklinggau

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- a. Menyelenggarakan Tridarma Pendidikan tinggi dalam rangka ikut serta mencerdaskan bangsa Indonesia
- b. Mengembangkan dan memperluas Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bisnis pada profesi masing-masing yang sesuai dengan perkembangan zaman.
- c. Menghasilkan lulusan yang berakhlak mulia, memiliki keunggulan ilmu yang berbasis teknologi digital, memiliki keterampilan dalam bidangnya, professional dan mandiri.
- d. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan yang unggul bertaraf internasional.
- e. Menyelenggarakan unit-unit usaha dan sumber-sumber dana yang mampu membangun kemandirian finansial.

4.1.1.3 Tujuan Universitas Bina Insan Lubuklinggau

Adapun tujuan Universitas Bina Insan Lubuklinggau yaitu:

- a. Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan professional yang dapat memelihara, mengembangkan, menerapkan dan/atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni.
- b. Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni, khususnya dalam bidang teknologi informasi, bisnis, hukum, pertanian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf dan mutu kehidupan masyarakat, serta memperkaya kebudayaan nasional.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- c. Menjadi pusat penelitian ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni, khususnya yang berkaitan dengan teknologi informasi dan bisnis untuk dikembangkan dan ditransmisikan kepada masyarakat Indonesia dan umat manusia pada umumnya.
- d. Mewujudkan kerjasama dengan perguruan tinggi baik di dalam dan diluar negeri dalam mengembangkan, menciptakan dan/atau menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan bisnis yang bermakna dan bermanfaat bagi negara.
- e. Mengembangkan wirausaha berbasis *creativepreneurship*.

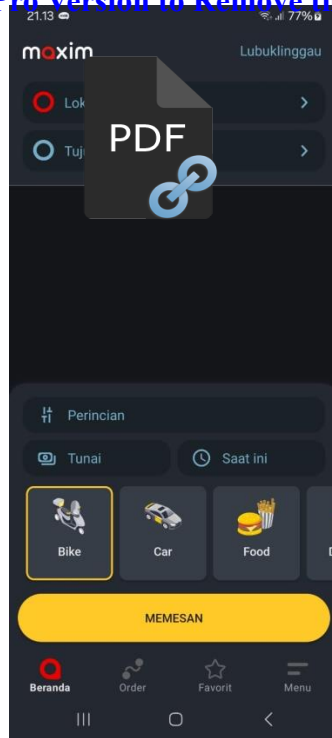
4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Universitas Bina Insan Lubuklinggau bisa dilihat pada lampiran 5.

4.2 Hasil

Tampilan awal *Aplikasi Maxim*, memiliki fitur seperti bike, car, food, delivery, cargo, life dan lainnya. Adapun gambar aplikasi dapat dilihat gambar 4.1 dan 4.2 sebagai berikut:

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 4.1 Tampilan beranda aplikasi Maxim



Gambar 4.2 Tampilan pemesanan pada aplikasi Maxim

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles,

Product Quality dan Price menggunakan tujuh variabel yang diukur menggunakan kuesioner dari m... A. Terdapat 20 pertanyaan tentang kinerja aplikasi dan 20 pertanyaan lainnya tentang aspirasi untuk harapan kemajuannya. Sebanyak 40 pertanyaan harus dijawab oleh 98 responden untuk menjamin hasil tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kuesioner yang penulis kumpulkan dari 98 responden, distribusi jawaban mereka yang diubah ke skala *Likert* adalah sebagai berikut: tidak setuju, sangat tidak setuju, setuju, dan sangat setuju (sangat tidak setuju menunjukkan nilai terkecil +1, sedangkan sangat setuju menunjukkan nilai terbesar +4). Jawaban setiap responden terhadap pertanyaan kuesioner yang dimodifikasi ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Hasil Jawaban dari kuisioner

| NO | Pernyataan | Kinerja | | | | Harapan | | | |
|----|------------|---------|----|----|-----|---------|----|----|-----|
| | | ST | S | TS | STS | ST | S | TS | STS |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | P1 | 42 | 56 | 0 | 0 | 34 | 64 | 0 | 0 |
| 2 | P2 | 35 | 62 | 1 | 0 | 31 | 67 | 0 | 0 |
| 3 | P3 | 28 | 67 | 3 | 0 | 47 | 50 | 1 | 0 |
| 4 | P4 | 27 | 62 | 9 | 0 | 33 | 60 | 5 | 0 |
| 5 | P5 | 21 | 73 | 4 | 0 | 31 | 64 | 1 | 1 |
| 6 | P6 | 28 | 69 | 1 | 0 | 32 | 64 | 2 | 0 |
| 7 | P7 | 27 | 68 | 3 | 0 | 29 | 68 | 0 | 1 |
| 8 | P8 | 23 | 66 | 9 | 0 | 28 | 66 | 4 | 0 |
| 9 | P9 | 23 | 72 | 3 | 0 | 37 | 59 | 1 | 1 |
| 10 | P10 | 31 | 66 | 1 | 0 | 38 | 56 | 4 | 0 |
| 11 | P11 | 24 | 72 | 2 | 0 | 33 | 62 | 3 | 0 |
| 12 | P12 | 21 | 67 | 8 | 2 | 33 | 63 | 2 | 0 |
| 13 | P13 | 24 | 69 | 5 | 0 | 35 | 62 | 1 | 0 |
| 14 | P14 | 23 | 70 | 5 | 0 | 29 | 66 | 3 | 0 |
| 15 | P15 | 24 | 67 | 7 | 0 | 27 | 68 | 1 | 2 |
| 16 | P16 | 23 | 65 | 9 | 1 | 33 | 63 | 1 | 1 |
| 17 | P17 | 20 | 78 | 0 | 0 | 37 | 59 | 2 | 0 |
| 18 | P18 | 28 | 68 | 2 | 0 | 44 | 51 | 2 | 1 |
| 7 | P19 | 30 | 64 | 4 | 0 | 41 | 57 | 0 | 0 |
| 20 | P20 | 31 | 64 | 3 | 0 | 47 | 51 | 0 | 0 |

Protected by PDF Anti-Copy Free (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)




Silahkan masukan kekurangan atau kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk kenyamanan bagi pengguna, Agar masukan, Kritikan dan Saran Perbaikan yang Anda sampaikan bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan.
Terima kasih !

maxim

1. Maxim tentunya dapat memberikan akses fitur yang lengkap untuk panggilan video atau video call di dalam aplikasi, selain dari fitur panggilan suara dan maps guna kemudahan bagi para pengguna serta driver maxim pada saat menerima orderan.
2. Kelengkapan menu Food yang ada di maxim harus sudah sesuai dengan yang ada di restoran supaya pengguna tidak merasakan kecewa sehingga pelayanan yang diberikan maxim sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Kirim Kosongkan formulir

Gambar 4.3 Tampilan saran perbaikan dari kuesioner



Silahkan masukan kekurangan atau kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk kenyamanan bagi pengguna, Agar masukan, Kritikan dan Saran Perbaikan yang Anda sampaikan bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan.
Terima kasih !

maxim

Driver maxim dapat dipercaya ketika mengirimkan barang tanpa adanya kerusakan dan kekjlruan pada saat barang sampai.

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
Formulir ini dibuat dalam Universitas bina insan. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir

Gambar 4.4 Tampilan saran perbaikan dari kuesioner

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

Silahkan masukan kekurangan atau kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk kenyamanan bagi pengguna. Agar masukan, Kritikan dan Saran Perbaikan yang Anda sampaikan bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan. Terima kasih !

maxim

Alamat pada peta di dalam aplikasi maxim belum lengkap ataupun belum terlalu detail seperti google Maps

Kirim [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas bina insan. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Goole Formulir

Gambar 4.5 Tampilan saran perbaikan dari kuesioner

Kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

Silahkan masukan kekurangan atau kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk kenyamanan bagi pengguna. Agar masukan, Kritikan dan Saran Perbaikan yang Anda sampaikan bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan. Terima kasih !

maxim

Seharusnya tarif biaya yang tertera pada saat memesan di aplikasi maxim itu sama dengan yang di pinta oleh driver maxim. Contoh tarif biaya yang tertera untuk dibayar sebesar Rp. 25.000 akan tetapi driver maxim meminta sebesar Rp. 26.000.

Kirim [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas bina insan. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Goole Formulir

Gambar 4.6 Tampilan saran perbaikan dari kuesioner

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

4.3 Pembahasan

4.3.1 Penerapan Metode Analisis Validitas Data

Pengukuran *User Experience* dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan secara online karena terkendala kondisi saat ini. Pengukuran dilakukan selama kurang lebih 1 minggu dilingkungan Universitas Bina Insan. Sebanyak 98 responden yang merupakan mahasiswa yang masih berstatus sebagai mahasiswa Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Berikut data yang merupakan sebagian hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1 diatas. Untuk hasil jawaban responden secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.2.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
Tabel 4.2 Tabulasi Data Penilaian Kinerja Pada Responden

| No | Kinerja | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
Tabel 4.2 Tabulasi Data Penilaian Harapan Pada Responden

| No | Harapan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.2 memperlihatkan sebagian jawaban responden sebanyak 98 dengan jawaban masing-masing 20 item kinerja dan harapan. Nilai jawaban masih menunjukkan skala 1 sampai 4. Setelah mendapatkan hasil jawaban dari responden kemudian dilakukan konversi menjadi bobot nilai jawaban diskala dari 4 (Sangat setuju) hingga 1 (Sangat tidak setuju).

Tabel 4.3 memperlihatkan hasil perhitungan nilai Validitas dan Realibilitas kinerja menggunakan *Microsoft excel*. Tabel 4.4 memperlihatkan hasil perhitungan nilai Validitas dan Realibilitas harapan menggunakan *Microsoft excel*.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.3 Perhitungan Validitas dan Realibilitas Kinerja

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Hitung | 0,50922 | 0,60352 | 0,62848 | 0,69929 | 0,72513 | 0,74969 | 0,55012 | 0,52121 | 0,77432 | 0,77791 | 0,78874 | 0,72997 | 0,75465 | 0,70986 | 0,65404 | 0,68051 | 0,79425 | 0,72635 | 0,76107 | 0,56456 |
| Tabel | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 | 0,195 |
| Keterangan | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |
| Varians | 0,24584 | 0,24953 | 0,25384 | 0,33705 | 0,22733 | 0,22228 | 0,24869 | 0,29592 | 0,22596 | 0,23522 | 0,21713 | 0,29592 | 0,26099 | 0,25458 | 0,28919 | 0,32359 | 0,16411 | 0,23817 | 0,2794 | 0,27235 |
| Jumlah Varians | 5,137071323 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Varians Total | 47,5995688 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| KRITERIA PENGUJIAN | | Kesimpulan |
|---|------------------------|------------|
| Nilai Acuan | Nilai Cronbach's Alpha | RELIABEL |
| 0,7 | 0,939029674 | |
| Dasar Pengambilan Keputusan | | |
| Jika Nilai Cronbach's Alpha > 0,7 Maka Berkesimpulan Reliabel | | |
| Jika Nilai Cronbach's Alpha < 0,7 Maka Berkesimpulan Tidak Reliabel | | |

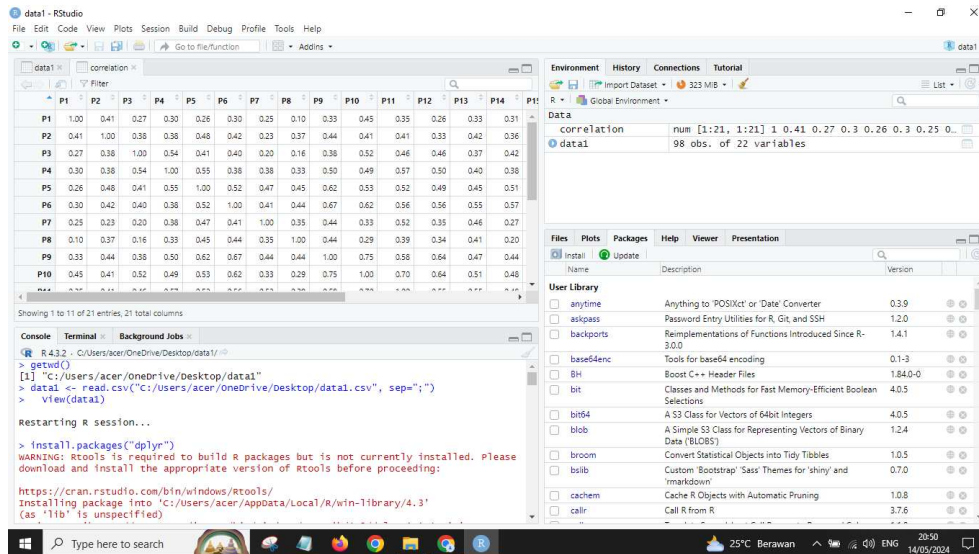
Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

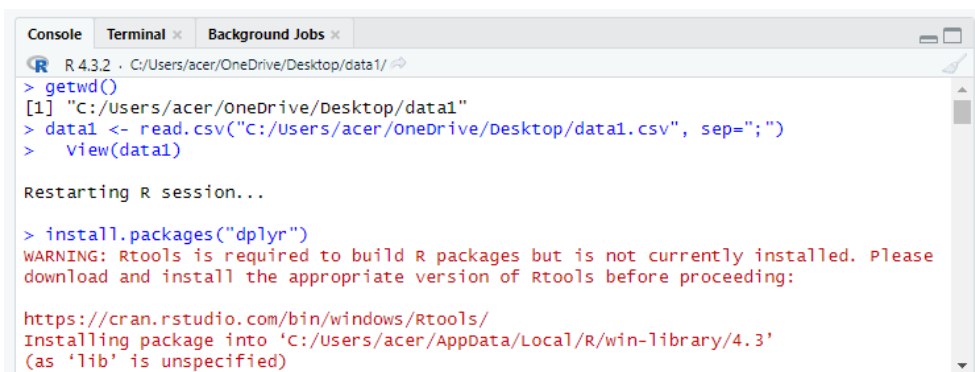
Pada tabel diatas menunjukkan bahwa data kinerja dan juga harapan

bersifat Valid dan juga Realistik. Adapun penulis juga melakukan

perhitungan menggunakan Program R. Untuk lebih jelasnya, lihat gambar dibawah ini:



Gambar 4.7 Tampilan Kerja Program R

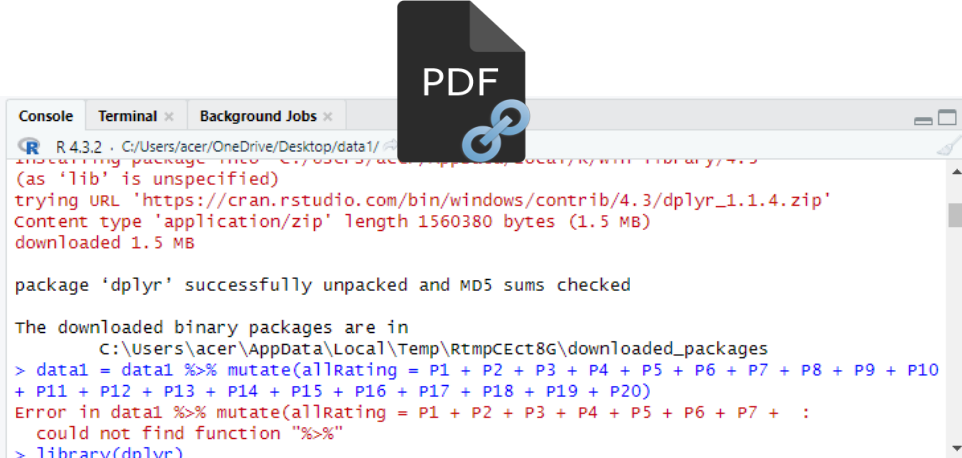


Gambar 4.8 Input data1 (kinerja) yang telah berformat *Microsoft Excel*

Comma Separated Values File (.csv) untuk uji validitas dan

reliabilitas. Setelah itu menginstal *packages* "dplyr"

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



```

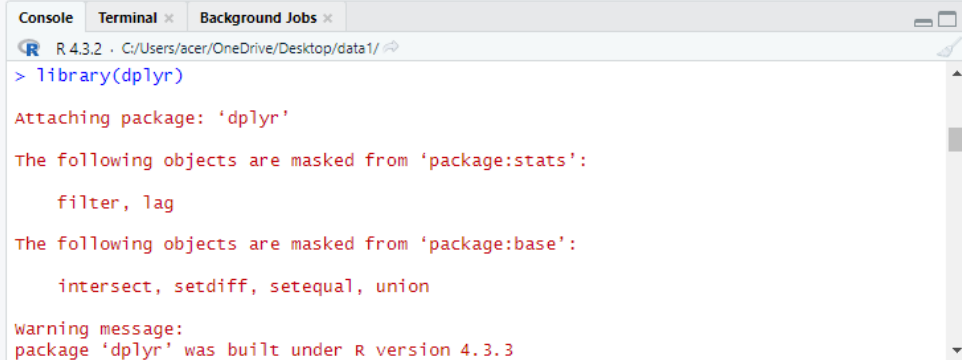
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/dplyr_1.1.4.zip'
Content type 'application/zip' length 1560380 bytes (1.5 MB)
downloaded 1.5 MB

package 'dplyr' successfully unpacked and MD5 sums checked

The downloaded binary packages are in
  C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\RtmpCect8G\downloaded_packages
> data1 = data1 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
Error in data1 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + :
  could not find function "%>%"
> library(dplyr)

```

Gambar 4.9 Tampilan setelah menginstal *package* “dplyr” untuk mengelola bingkai data



```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
> library(dplyr)

Attaching package: 'dplyr'

The following objects are masked from 'package:stats':
  filter, lag

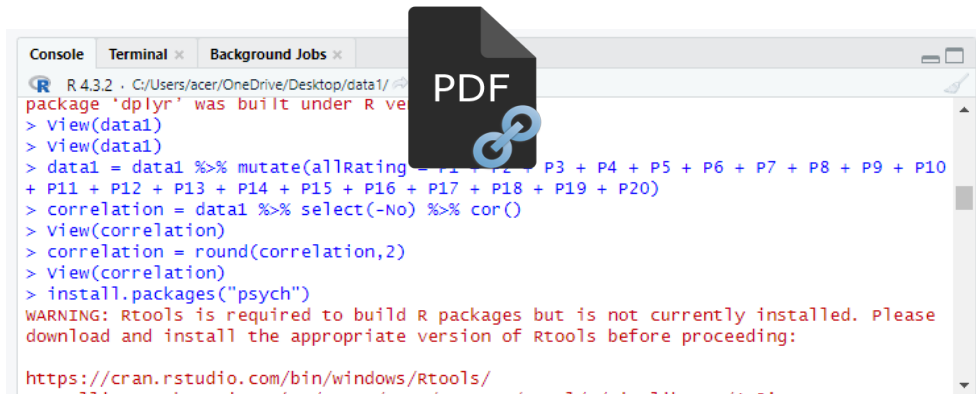
The following objects are masked from 'package:base':
  intersect, setdiff, setequal, union

warning message:
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3

```

Gambar 4.10 Memanggil *package* library (dplyr) agar bisa beroperasi

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

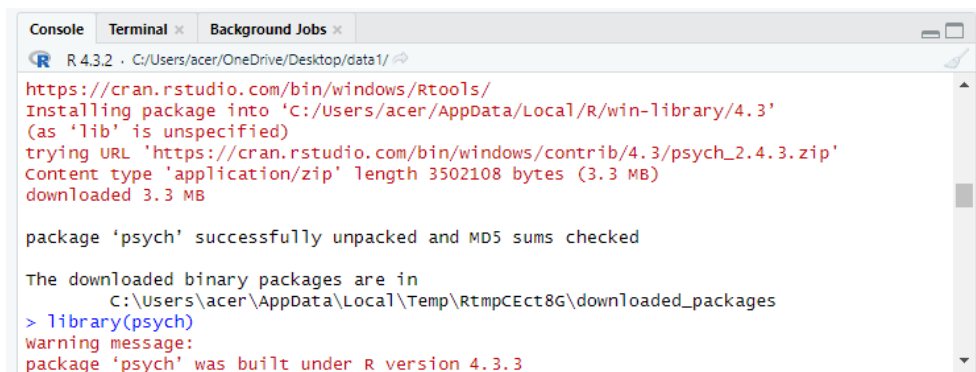


```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3
> View(data1)
> View(data1)
> data1 = data1 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
> correlation = data1 %>% select(-No) %>% cor()
> View(correlation)
> correlation = round(correlation,2)
> View(correlation)
> install.packages("psych")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:
https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/

```

Gambar 4.11 Menjumlahkan keseluruhan pernyataan kinerja P1-P20 untuk mendapatkan nilai peringkat dari setiap pernyataan dan menampilkan nilai *correlation* untuk menguji validitas. Setelah itu menginstal *packages* “psych”



```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/psych_2.4.3.zip'
Content type 'application/zip' length 3502108 bytes (3.3 MB)
downloaded 3.3 MB

package 'psych' successfully unpacked and MD5 sums checked

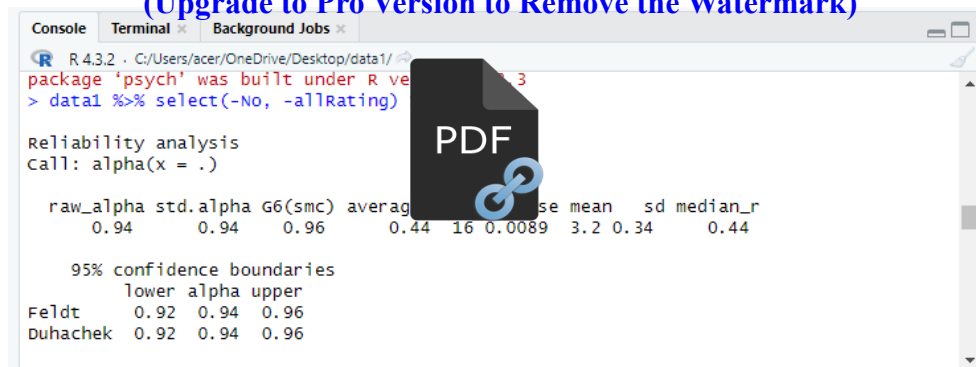
The downloaded binary packages are in
C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\RtmpCEct8G\downloaded_packages
> library(psych)
warning message:
package 'psych' was built under R version 4.3.3

```

Gambar 4.12 Tampilan setelah menginstal *package* ‘psych’ untuk analisis data reliabilitas. Setelah itu panggil *package* library (psych) agar bisa beroperasi

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



```

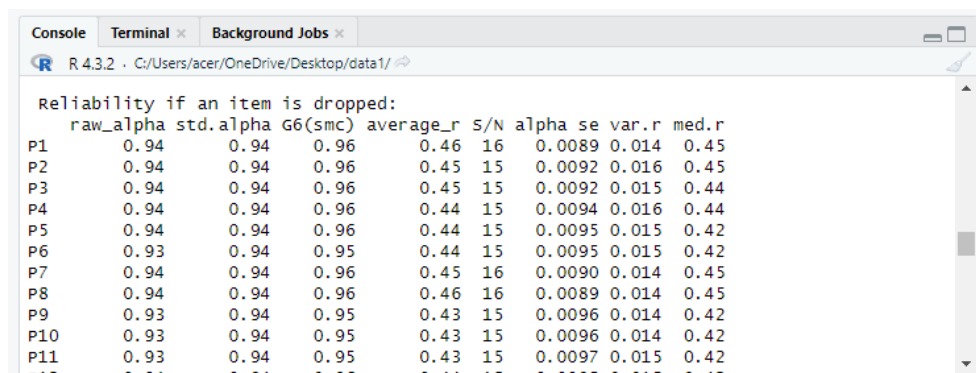
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
package 'psych' was built under R version 4.3.3
> data1 %>% select(-No, -allRating)

Reliability analysis
Call: alpha(x = .)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r 5/N alpha se mean sd median_r
0.94 0.94 0.96 0.44 16 0.0089 3.2 0.34 0.44

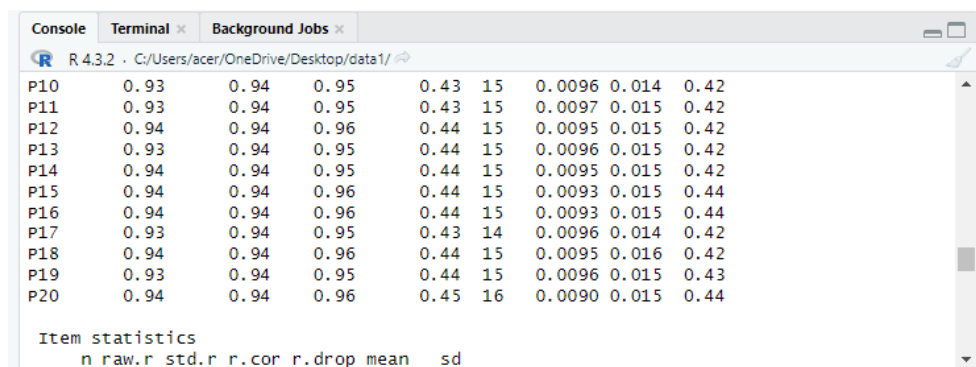
95% confidence boundaries
lower alpha upper
Feldt 0.92 0.94 0.96
Duhachek 0.92 0.94 0.96
  
```

Gambar 4.13 Uji reliabilitas dan mencari nilai *alpha*



```

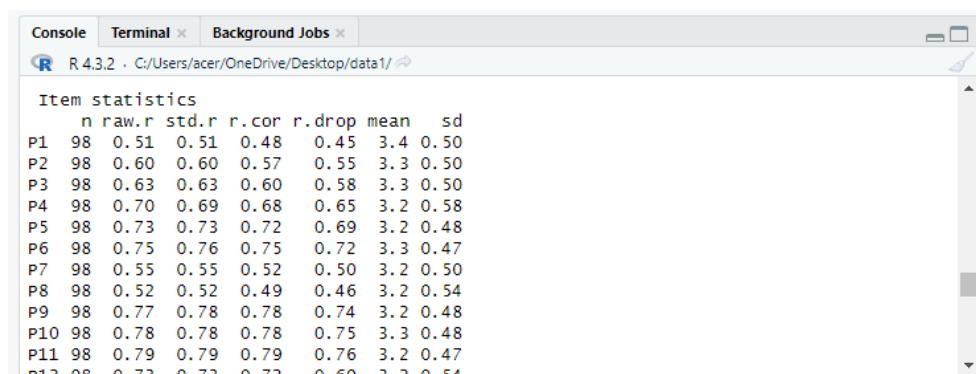
Reliability if an item is dropped:
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r 5/N alpha se var.r med.r
P1 0.94 0.94 0.96 0.46 16 0.0089 0.014 0.45
P2 0.94 0.94 0.96 0.45 15 0.0092 0.016 0.45
P3 0.94 0.94 0.96 0.45 15 0.0092 0.015 0.44
P4 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0094 0.016 0.44
P5 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P6 0.93 0.94 0.95 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P7 0.94 0.94 0.96 0.45 16 0.0090 0.014 0.45
P8 0.94 0.94 0.96 0.46 16 0.0089 0.014 0.45
P9 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0096 0.014 0.42
P10 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0096 0.014 0.42
P11 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0097 0.015 0.42
P12 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
  
```



```

P10 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0096 0.014 0.42
P11 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0097 0.015 0.42
P12 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P13 0.93 0.94 0.95 0.44 15 0.0096 0.015 0.42
P14 0.94 0.94 0.95 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P15 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0093 0.015 0.44
P16 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0093 0.015 0.44
P17 0.93 0.94 0.95 0.43 14 0.0096 0.014 0.42
P18 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.016 0.42
P19 0.93 0.94 0.95 0.44 15 0.0096 0.015 0.43
P20 0.94 0.94 0.96 0.45 16 0.0090 0.015 0.44

Item statistics
n raw.r std.r r.cor r.drop mean sd
  
```



```

Item statistics
n raw.r std.r r.cor r.drop mean sd
P1 98 0.51 0.51 0.48 0.45 3.4 0.50
P2 98 0.60 0.60 0.57 0.55 3.3 0.50
P3 98 0.63 0.63 0.60 0.58 3.3 0.50
P4 98 0.70 0.69 0.68 0.65 3.2 0.58
P5 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.2 0.48
P6 98 0.75 0.76 0.75 0.72 3.3 0.47
P7 98 0.55 0.55 0.52 0.50 3.2 0.50
P8 98 0.52 0.52 0.49 0.46 3.2 0.54
P9 98 0.77 0.78 0.78 0.74 3.2 0.48
P10 98 0.78 0.78 0.78 0.75 3.3 0.48
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.76 3.2 0.47
P12 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.2 0.54
  
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

```

R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.76 3.2
P12 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.2
P13 98 0.75 0.75 0.75 0.72 3.2
P14 98 0.71 0.71 0.71 0.67 3.2
P15 98 0.65 0.65 0.64 0.61 3.2
P16 98 0.68 0.68 0.66 0.63 3.2
P17 98 0.79 0.80 0.80 0.77 3.2
P18 98 0.73 0.73 0.71 0.69 3.3 0.49
P19 98 0.76 0.76 0.76 0.73 3.3 0.53
P20 98 0.56 0.56 0.54 0.51 3.3 0.52

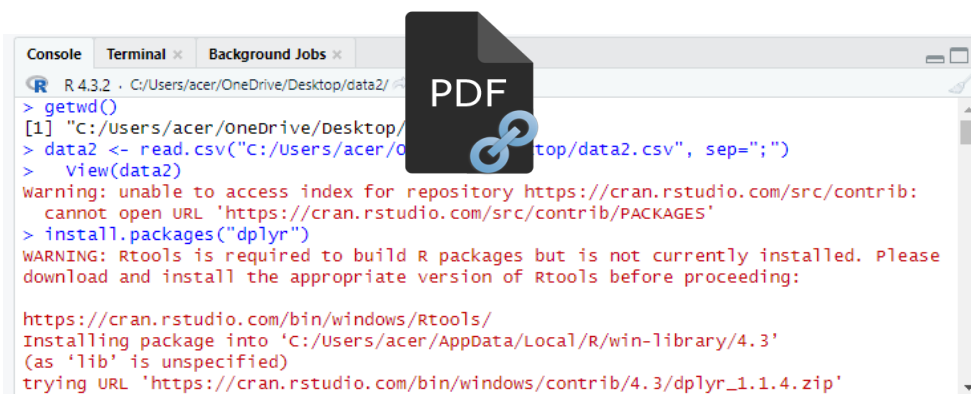
Non missing response frequency for each item
  2   3   4 miss
P1 0.00 0.58 0.42  0

R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
Non missing response frequency for each item
  2   3   4 miss
P1 0.00 0.58 0.42  0
P2 0.01 0.63 0.36  0
P3 0.03 0.68 0.29  0
P4 0.09 0.63 0.28  0
P5 0.04 0.74 0.21  0
P6 0.01 0.70 0.29  0
P7 0.03 0.69 0.28  0
P8 0.08 0.68 0.23  0
P9 0.03 0.73 0.23  0
P10 0.01 0.67 0.32  0
P11 0.02 0.73 0.24  0
P12 0.08 0.68 0.23  0

R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
P8 0.08 0.68 0.23  0
P9 0.03 0.73 0.23  0
P10 0.01 0.67 0.32  0
P11 0.02 0.73 0.24  0
P12 0.08 0.68 0.23  0
P13 0.05 0.70 0.24  0
P14 0.05 0.71 0.23  0
P15 0.07 0.68 0.24  0
P16 0.09 0.65 0.26  0
P17 0.00 0.80 0.20  0
P18 0.02 0.69 0.29  0
P19 0.04 0.65 0.31  0
P20 0.03 0.64 0.33  0
> |
  
```

Gambar 4.14 Tampilan keseluruhan nilai *alpha* dari pernyataan kinerja

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



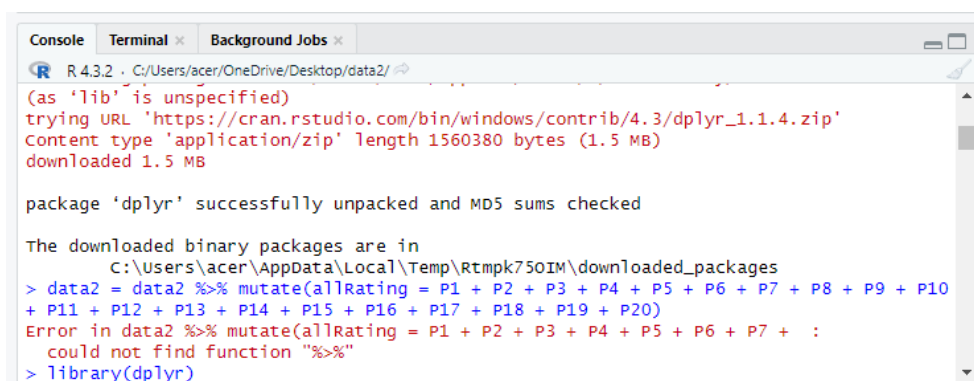
```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
> getwd()
[1] "C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/"
> data2 <- read.csv("C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2.csv", sep=";")
> view(data2)
Warning: unable to access index for repository https://cran.rstudio.com/src/contrib:
cannot open URL 'https://cran.rstudio.com/src/contrib/PACKAGES'
> install.packages("dplyr")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:

https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/dplyr_1.1.4.zip'

```

Gambar 4.15 Input data2 (harapan) yang telah berformat *Microsoft Excel Comma Separated Values File (.csv)* untuk uji validitas dan reliabilitas. Setelah itu menginstal *packages* “dplyr”



```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/dplyr_1.1.4.zip'
Content type 'application/zip' length 1560380 bytes (1.5 MB)
downloaded 1.5 MB

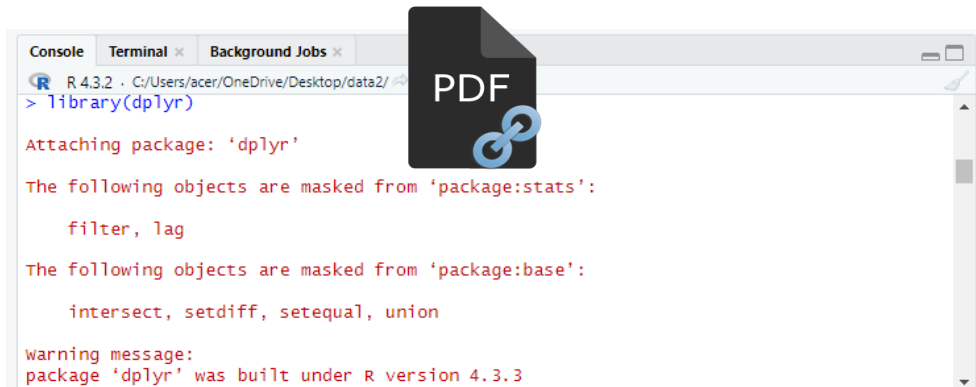
package 'dplyr' successfully unpacked and MD5 sums checked

The downloaded binary packages are in
C:/Users/acer/AppData/Local/Temp/Rtmpk750IM/downloaded_packages
> data2 = data2 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
Error in data2 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + :
could not find function "%>%"
> library(dplyr)

```

Gambar 4.16 Tampilan setelah menginstal *package* “dplyr” untuk mengelola bingkai data

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
> library(dplyr)

Attaching package: 'dplyr'

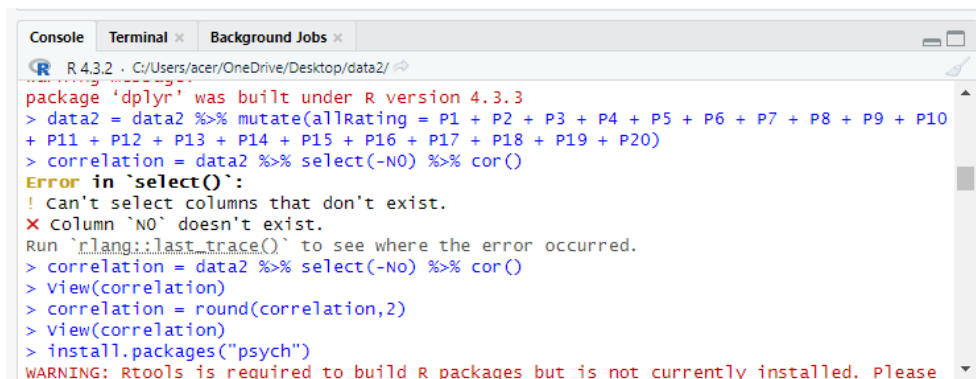
The following objects are masked from 'package:stats':
  filter, lag

The following objects are masked from 'package:base':
  intersect, setdiff, setequal, union

warning message:
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3

```

Gambar 4.17 Memanggil *package* library (dplyr) agar bisa beroperasi



```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3
> data2 = data2 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
> correlation = data2 %>% select(-N0) %>% cor()
Error in `select()`:
! Can't select columns that don't exist.
X Column 'N0' doesn't exist.
Run `rlang::last_trace()` to see where the error occurred.
> correlation = data2 %>% select(-No) %>% cor()
> view(correlation)
> correlation = round(correlation,2)
> view(correlation)
> install.packages("psych")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please

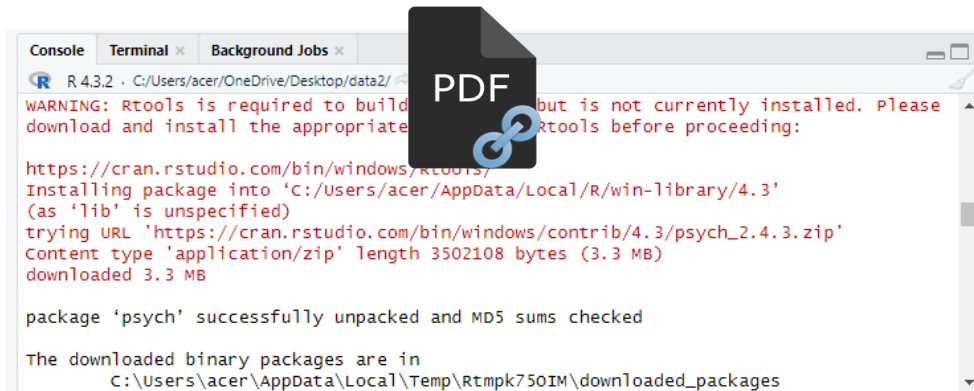
```

Gambar 4.18 Menjumlahkan keseluruhan pernyataan harapan P1-P20

untuk mendapatkan nilai peringkat dari setiap pernyataan dan
menampilkannilai *correlation* untuk menguji validitas.

Setelah itu menginstal *packages* “psych”

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
WARNING: Rtools is required to build this package but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:

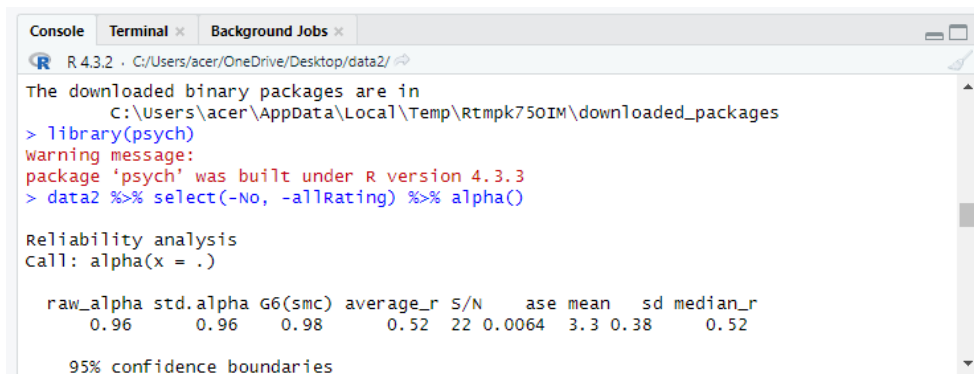
https://cran.rstudio.com/bin/windows/rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/psych_2.4.3.zip'
Content type 'application/zip' length 3502108 bytes (3.3 MB)
downloaded 3.3 MB

package 'psych' successfully unpacked and MD5 sums checked

The downloaded binary packages are in
C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\Rtmpk750IM\downloaded_packages

```

Gambar 4.19 Tampilan setelah menginstal *package* ‘psych’ untuk analisis data reliabilitas. Setelah itu manggil *package* library (psych) agar bisa beroperasi



```

R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
The downloaded binary packages are in
C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\Rtmpk750IM\downloaded_packages
> library(psych)
warning message:
package 'psych' was built under R version 4.3.3
> data2 %>% select(-No, -allRating) %>% alpha()

Reliability analysis
call: alpha(x = .)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.96 0.96 0.98 0.52 22 0.0064 3.3 0.38 0.52

95% confidence boundaries

```

Gambar 4.20 Uji reliabilitas dan mencari nilai *alpa*

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

```

R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
95% confidence boundaries
  lower alpha upper
Feldt  0.94 0.96 0.97
Duhachek 0.94 0.96 0.97

Reliability if an item is dropped:
raw_alpha std.alpha G6(smc) aver... alpha se var.r med.r
P1  0.95 0.96 0.97 0.53 21 0.0067 0.0105 0.53
P2  0.96 0.96 0.98 0.53 21 0.0066 0.0108 0.53
P3  0.95 0.95 0.98 0.52 21 0.0068 0.0107 0.52
P4  0.96 0.96 0.98 0.53 21 0.0066 0.0109 0.53
P5  0.96 0.96 0.98 0.53 22 0.0065 0.0092 0.53
P6  0.95 0.95 0.97 0.52 20 0.0069 0.0105 0.51
P7  0.95 0.96 0.98 0.53 21 0.0067 0.0102 0.53
  
```

```

R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
P7  0.95 0.96 0.98 0.53 21 0.0067 0.0102 0.53
P8  0.95 0.95 0.97 0.52 21 0.0068 0.0107 0.52
P9  0.95 0.95 0.97 0.52 20 0.0069 0.0106 0.51
P10 0.95 0.95 0.97 0.52 21 0.0067 0.0107 0.52
P11 0.95 0.95 0.97 0.52 21 0.0069 0.0110 0.51
P12 0.95 0.95 0.97 0.52 21 0.0068 0.0107 0.52
P13 0.95 0.95 0.97 0.52 20 0.0070 0.0105 0.51
P14 0.95 0.95 0.97 0.52 21 0.0069 0.0103 0.51
P15 0.95 0.95 0.98 0.52 21 0.0068 0.0109 0.52
P16 0.95 0.95 0.97 0.52 21 0.0069 0.0109 0.52
P17 0.95 0.95 0.97 0.52 20 0.0070 0.0104 0.51
P18 0.95 0.95 0.97 0.53 21 0.0067 0.0104 0.52
P19 0.95 0.95 0.97 0.52 21 0.0068 0.0107 0.52
P20 0.96 0.96 0.98 0.53 22 0.0066 0.0100 0.53
  
```

```

R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
Item statistics
n raw.r std.r r.cor r.drop mean sd
P1 98 0.68 0.69 0.68 0.65 3.3 0.48
P2 98 0.66 0.66 0.65 0.62 3.3 0.48
P3 98 0.75 0.75 0.75 0.72 3.5 0.52
P4 98 0.68 0.68 0.66 0.64 3.3 0.56
P5 98 0.63 0.63 0.62 0.59 3.3 0.54
P6 98 0.80 0.80 0.79 0.77 3.3 0.51
P7 98 0.69 0.68 0.67 0.65 3.3 0.51
P8 98 0.76 0.76 0.75 0.73 3.2 0.52
P9 98 0.80 0.80 0.80 0.78 3.4 0.51
P10 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.3 0.56
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.77 3.3 0.53
P12 98 0.76 0.77 0.76 0.73 3.3 0.51
  
```

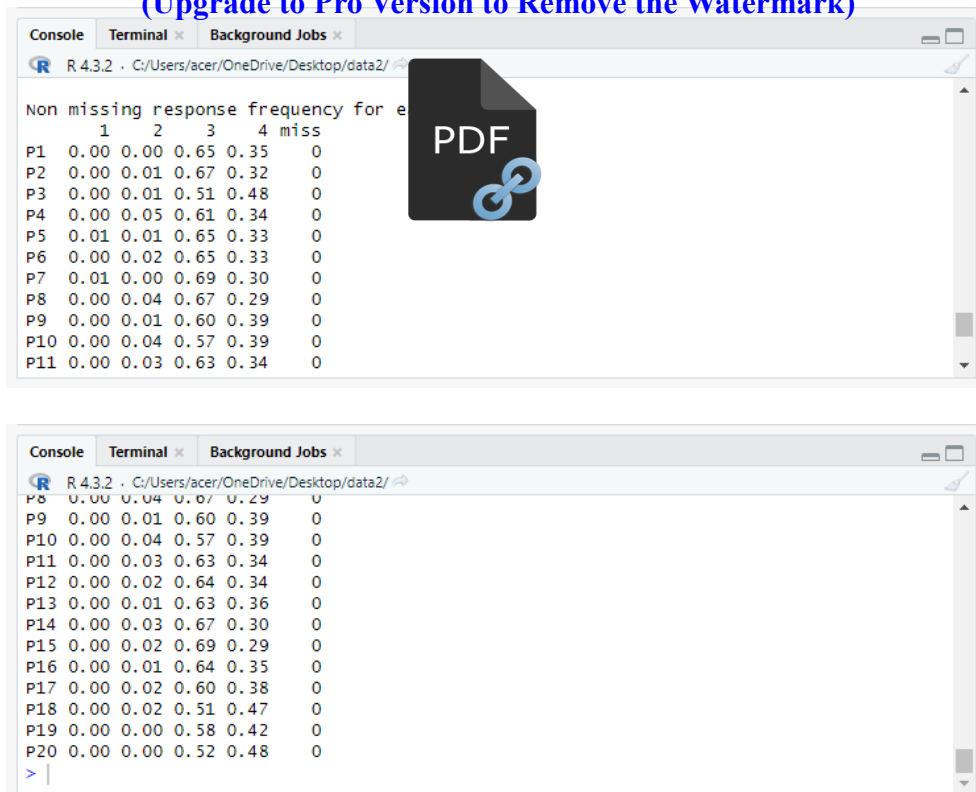
```

R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.77 3.3 0.53
P12 98 0.76 0.77 0.76 0.73 3.3 0.51
P13 98 0.82 0.82 0.81 0.79 3.3 0.50
P14 98 0.79 0.79 0.79 0.76 3.3 0.51
P15 98 0.74 0.74 0.73 0.71 3.3 0.49
P16 98 0.79 0.79 0.78 0.76 3.3 0.50
P17 98 0.84 0.84 0.84 0.82 3.4 0.52
P18 98 0.70 0.70 0.70 0.67 3.4 0.54
P19 98 0.75 0.75 0.74 0.72 3.4 0.50
P20 98 0.63 0.64 0.62 0.59 3.5 0.50

Non missing response frequency for each item
  1 2 3 4 miss
P1 0.00 0.00 0.65 0.35 0
  
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 4.21 Tampilan keseluruhan nilai *alpha* dari pernyataan harapan

Hasil hitung untuk pengujian butir item nomer 1 hingga 20 dalam tabel kinerja menggunakan *Microsoft excel* adalah (0,509217), (0,603519), (0,628482), (0,69929), (0,725133), (0,749688), (0,550115), (0,521206), (0,774316), (0,777915), (0,788737), (0,729968), (0,754653), (0,709861), (0,654036), (0,680508), (0,794254), (0,726349), (0,76107), (0,564555). Menurut tabel r product moment r tabelnya adalah 0,195 karena menggunakan 98 responden artinya hasil hitung dinyatakan valid karena rhitung > rtabel 0,195. Hasil hitung uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan Program *R*, sehingga item-item pertanyaan

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pada kuisioner *performance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.



Sedangkan hasil hitung pengujian butir item nomer 1 hingga 20 dalam tabel harapan menggunakan *Microsoft excel* adalah (0,683037), (0,660341), (0,752255), (0,679755), (0,633775), (0,799429), (0,685674), (0,760305), (0,802484), (0,729044), (0,794836), (0,764685), (0,817124), (0,787358), (0,740134), (0,786427), (0,838544), (0,703737), (0,747798), (0,633645). Menurut tabel *r* product moment *r* tabelnya adalah 0,195 karena menggunakan 98 responden artinya hasil hitung dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,195. Hasil hitung uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan Program *R*, sehingga item-item pertanyaan pada kuisioner *performance*. Tidak diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

Menurut Johan Oscar pengujian reliabilitas dinyatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Hasil hitung untuk pengujian butir nilai Cronbach's Alpha dari Program *R* adalah 0,94 pada kinerja dan 0,96 pada harapan artinya hasil hitung dinyatakan reliable karena memiliki nilai $> 0,70$. Hasil hitung uji reliabilitas secara manual sama dengan hasil uji reliabilitas menggunakan Program *Rstudio* yaitu memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Sehingga item-item pertanyaan pada kuesioner *importance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji reliabilitasnya.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pertama-tama peneliti mengidentifikasi atribut pelayanan aplikasi maxim di bagian pelayanan *Bi* ini diambil dari proses pelayanan aplikasi dan driver maxim pada remaja.



Setelah proses identifikasi dan memastikan bahwa atribut pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan maka dilakukan penyusunan kuesioner untuk dibagi kepada para pengguna aplikasi. Tingkat pengukuran menggunakan skala likert, dengan skor yang tertinggi 4 dan yang terendah 1. Setelah kuesioner dibagikan pada para pengguna aplikasi maxim di lingkungan Universitas Bina Insan, karena penulis menargetkan respondennya tingkat remaja yang kemungkinan masih banyak yang memerlukan jasa transportasi *online* untuk berpergian karena lebih praktis. Kuesioner ini dibagikan kepada 98 orang. Hasil dari penyebaran kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitas dari setiap pertanyaan. Hasilnya adalah semua pernyataan dalam kuesioner valid dan reliable.


Untuk mengetahui skor kepuasan pengguna berdasarkan peringkat penulis sudah mengitung serta mengurutkannya sesuai dengan peringkat dari nilai tertinggi menuju nilai terendah. Bisa dilihat dari tabel dibawah ini:

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.5 Skor kepuasan pengguna Berdasarkan Peringkat Kinerja dan

Harapan Maxim



| No | Kepuasan | Skor | | Skor Kepuasan |
|----|---|----------|----------|------------------|
| | | Kinerja | Harapan | |
| 1 | Maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk <i>Bike, Car, Food, Delivery, Cargo</i> dan <i>Life</i> . | 0,509217 | 0,683037 | -0,17382 |
| 2 | Memesan Maxim tidak memakan waktu lama. | 0,521206 | 0,760305 | -0,239099 |
| 3 | Driver Maxim memiliki pengetahuan tentang cara menuju ke jalan yang dituju pelanggan. | 0,550115 | 0,685674 | -0,135559 |
| 4 | Agar kinerja driver Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim. | 0,564555 | 0,633645 | -0,06909 |
| 5 | Adanya Maxim mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari. | 0,603519 | 0,660341 | -0,056822 |
| 6 | Harga yang ditawarkan Maxim cukup terjangkau. | 0,628482 | 0,752255 | -0,123773 |
| 7 | Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi <i>online</i> merek lainnya. | 0,654036 | 0,740134 | -0,086098 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | | | | |
|----|---|----------|----------|-----------|
| 8 | Kelengkapan menu <i>Food Maxim</i> selaras dengan restorannya. | 0,80508 | 0,786427 | -0,105919 |
| 9 | Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah. | 0,69929 | 0,679755 | 0,019535 |
| 10 | Sudah banyak aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim. | 0,709861 | 0,787358 | -0,077497 |
| 11 | Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan. | 0,725133 | 0,633775 | 0,091358 |
| 12 | Pelanggan yang puas dengan layanan Maxim, terus menggunakannya untuk mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalaman negatif. | 0,726349 | 0,703737 | 0,022612 |
| 13 | Saya pikir Maxim dapat menyediakan (asuransi) jika terjadi kecelakaan. | 0,729968 | 0,764685 | -0,034717 |
| 14 | Driver Maxim siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka. | 0,749688 | 0,799429 | -0,049741 |
| 15 | Pelanggan yakin bahwa berbagai layanan Maxim dapat memenuhi kebutuhan mereka. | 0,754653 | 0,817124 | -0,062471 |
| 16 | Konsumen merekomendasikan Maxim kepada konsumen lainnya. | 0,76107 | 0,747798 | 0,013272 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

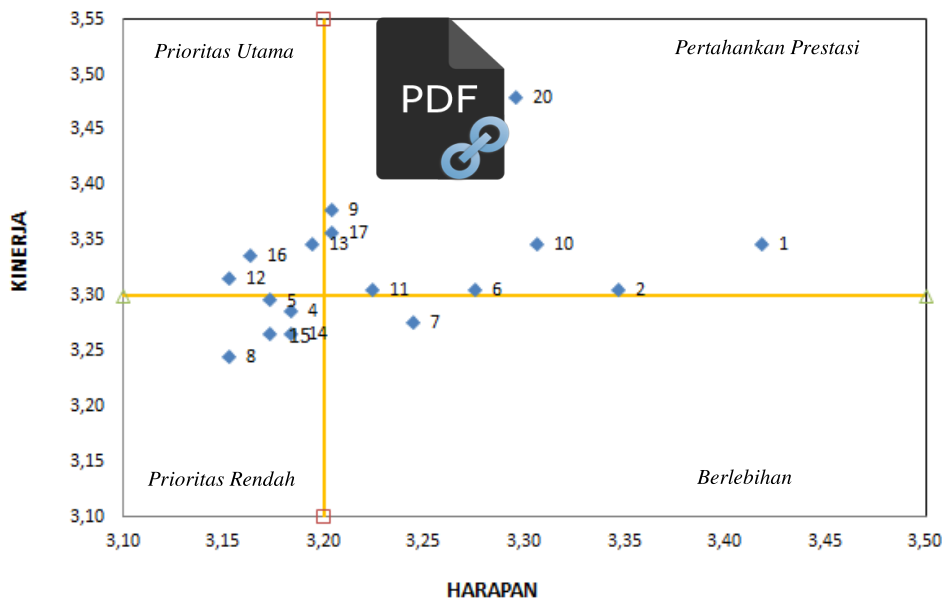
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | | | | |
|----|--|----------|----------|-----------|
| 17 | Driver Maxim memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen. | 0,74316 | 0,802484 | -0,028168 |
| 18 | Driver Maxim berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik. | 0,777915 | 0,729044 | 0,048871 |
| 19 | Anda dapat mengandalkan pengemudi Maxim untuk mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan. | 0,788737 | 0,794836 | -0,006099 |
| 20 | Pelanggan senang dengan layanan yang ditawarkan Maxim. | 0,794254 | 0,838544 | -0,04429 |

Dari tabel di atas terlihat jelas bahwa beberapa ciri memiliki nilai positif dan negatif. Nilai negatif menunjukkan bahwa atribut tersebut tidak memenuhi harapan pengguna. Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) harus digunakan untuk menganalisis lebih lanjut data ini guna menetapkan skala prioritas perbaikan.

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari kinerja (x) dan harapan (y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil keputusan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja aplikasi tersebut. Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan pengguna:

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 4.22 Diagram kartesius pengukuran kepuasan pengguna

Berikut ini adalah penjelasan rinci dari penjelasan pada Gambar:

Pada Kuadran A (Prioritas Utama)

Ada beberapa elemen dalam kuadran ini yang dianggap penting atau diharapkan oleh pelanggan, tetapi kinerja perusahaan dianggap tidak memadai, oleh karena itu, perusahaan harus fokus mengarahkan sumber dayanya untuk meningkatkan kinerja yang termasuk dalam kuadran ini.

Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut:

- (12) Saya pikir Maxim dapat menyediakan (asuransi) jika terjadi kecelakaan.
- (13) Pelanggan yakin bahwa berbagai layanan Maxim dapat memenuhi kebutuhan mereka.
- (16) Kelengkapan menu *Food Maxim* selaras dengan restorannya.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini berisi elemen yang diharapkan dapat mendukung kepuasan pelanggan yang dianggap signifikan, yang memungkinkan bisnis untuk terus mencapai sasaran kinerja. Variabel-variabel berikut hadir dalam kuadran ini

- (1) Maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk *Bike, Car, Food, Delivery, Cargo* dan *Life*.
- (2) Adanya Maxim mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari.
- (3) Harga yang ditawarkan Maxim cukup terjangkau
- (6) Driver Maxim siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka.
- (9) Driver Maxim memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen.
- (10) Driver Maxim berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik.
- (11) Anda dapat mengandalkan pengemudi Maxim untuk mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan.
- (17) Pelanggan senang dengan layanan yang ditawarkan Maxim.
- (18) Pelanggan yang puas dengan layanan Maxim, terus menggunakannya untuk mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalaman negatif.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

(19) Konsumen merekomendasikan Maxim kepada konsumen lainnya.



(20) Agar kinerja Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim.

Pada Kuadran C (Prioritas Rendah)

Perusahaan tidak perlu memfokuskan atau memberikan perhatian lebih besar pada variabel-variabel ini karena dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja riil yang rendah dan tidak terlalu signifikan atau diharapkan oleh pelanggan. Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut:

- (4) Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah.
- (5) Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan.
- (8) Memesan Maxim tidak memakan waktu lama.
- (14) Sudah banyak aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim.
- (15) Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi *online* merek lainnya.

Pada Kuadran D (Berlebihan)

Bisnis akan lebih baik jika mengarahkan sumber daya yang terkait dengan variabel-variabel ini ke faktor-faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi karena faktor-faktor dalam kuadran ini dianggap oleh pelanggan sebagai faktor yang tidak terlalu signifikan atau tidak diharapkan.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut:

- (7) Driver Maxim mengetahui tentang cara menuju ke jalan yang dituju.



Karena bisnis terlalu banyak menerapkan hal-hal ini, akan lebih bijaksana jika mulai mengalokasikan sumber pendanaan ke prioritas utama.

4.3.2 Pengujian Hipotesis dan Hasil Analisa

Pengujian hipotesis untuk membuktikan nilai tingkat kepentingan kinerja dan juga nilai harapan pengguna untuk kemajuan suatu perusahaan. Hal itu memicu agar suatu perusahaan dapat dengan mudah mengetahui hal mana yang akan menjadi prioritas untuk ditingkatkan, dan hal mana yang harus di pertahankan dalam perusahaannya.

1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi maxim di lingkungan Universitas Bina Insan sama dengan 80%. Ternyata lebih tinggi dari hipotesis bawasannya kepuasan pengguna aplikasi maxim di lingkungan Universitas Bina Insan adalah sebesar 97%.
2. Pengguna maxim merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak maxim. Setelah mengetahui tingkat kepuasan pengguna maxim di lingkungan Universitas Bina Insan sebesar 97% yang berarti pelanggan merasakan puas.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.6 perhitungan tingkat kesesuaian responden

| No | Atribut | X ₁ | X ₂ | Tingkat Kesesuaian | % |
|-----------|---------|----------------|----------------|--------------------|-----|
| 1 | P1 | 3,45 | 3,45 | 1,02 | 102 |
| 2 | P2 | 3,35 | 3,31 | 1,01 | 101 |
| 3 | P3 | 3,26 | 3,47 | 0,94 | 94 |
| 4 | P4 | 3,18 | 3,29 | 0,97 | 97 |
| 5 | P5 | 3,17 | 3,30 | 0,96 | 96 |
| 6 | P6 | 3,28 | 3,31 | 0,99 | 99 |
| 7 | P7 | 3,24 | 3,28 | 0,99 | 99 |
| 8 | P8 | 3,15 | 3,24 | 0,97 | 97 |
| 9 | P9 | 3,20 | 3,38 | 0,95 | 95 |
| 10 | P10 | 3,31 | 3,35 | 0,99 | 99 |
| 11 | P11 | 3,22 | 3,31 | 0,98 | 98 |
| 12 | P12 | 3,15 | 3,32 | 0,95 | 95 |
| 13 | P13 | 3,19 | 3,35 | 0,95 | 95 |
| 14 | P14 | 3,18 | 3,27 | 0,98 | 98 |
| 15 | P15 | 3,17 | 3,27 | 0,97 | 97 |
| 16 | P16 | 3,16 | 3,34 | 0,95 | 95 |
| 17 | P17 | 3,20 | 3,36 | 0,95 | 95 |
| 18 | P18 | 3,27 | 3,45 | 0,95 | 95 |
| 19 | P19 | 3,27 | 3,42 | 0,96 | 96 |
| 20 | P20 | 3,30 | 3,48 | 0,95 | 95 |
| Rata-rata | | | | 0,97 | 97 |

Hasil tingkat kesesuaian dari 20 atribut pelayanan maxim diperoleh dengan membagi temuan penelitian kuesioner tingkat kinerja dengan hasil penelitian kuesioner tingkat kinerja harapan dan hasilnya dikalikan 100%. Pelayanan terendah adalah 94% yang mana harga yang ditawarkan maxim cukup terjangkau. Sedangkan untuk nilai tertinggi adalah 102% maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk *Bike, Car, Food, Delivery, Cargo* dan *Life* Berkat banyaknya layanan yang ditawarkan, Program ini memberikan rasa nyaman bagi

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

penggunanya saat menggunakannya. Selain itu, program Maxim sering kali memperoleh peringkat kepuasan sebesar 97%, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas.





5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap mutu layanan aplikasi Maxim di Universitas Bina Insan, Metode IPA digunakan untuk sampai pada temuan berikut.

Hasil tingkat kesesuaian dari 20 atribut pelayanan maxim diperoleh dengan membagi temuan penelitian kuesioner tingkat kinerja dengan hasil penelitian kuesioner tingkat kinerja harapan dan hasilnya dikalikan 100%. Pelayanan terendah adalah 94% yang mana harga yang ditawarkan maxim cukup terjangkau. Sedangkan untuk nilai tertinggi adalah 102% maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk *Bike, Car, Food, Delivery, Cargo* dan *Life* Berkat banyaknya layanan yang ditawarkan, Program ini memberikan rasa nyaman bagi penggunanya saat menggunakannya. Selain itu, program Maxim sering kali memperoleh peringkat kepuasan sebesar 97%, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5.2 Saran

Berdasarkan dari diagram analisis pengukuran kepuasan pengguna terhadap mutu pelayanan aplikasi Maxim di Universitas Bina Insan menggunakan metode IPA terdapat 5 variabel yang masuk dalam kuadran C (Prioritas Rendah) variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- (4) Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah.
- (5) Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan.
- (8) Memesan Maxim tidak memakan waktu lama.
- (14) Sudah banyak aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim.
- (15) Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi *online* merek lainnya.

Dari 5 variabel diatas adalah faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Mahaputra, “Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online di Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek Indonesia),” *J. Siber Transp. dan Logistik*, vol. 1, no. 1, pp. 29–37, 2023.
- [2] A. Putri Herianto, H. Taufik, and S. Djuniati, “Analisis Kelayakan Finansial Driver Maxim Bike Pekanbaru,” *J. Infrastruct. Civ. Eng.*, vol. 2, no. 01, pp. 60–80, 2022.
- [3] A. K. Ulfah *et al.*, *Ragam Analisis Data Penelitian: (Sastra, Riset dan Pengembangan)*. Madura: IAIN Madura Press, 2022.
- [4] M. Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: UNITOMO PRESS, 2019.
- [5] V. K. Hutagalung, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pardede International Medan,” vol. 3, no. 1, pp. 38–45, 2023.
- [6] F. Veryani and S. Andarini, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening,” *J. Adm. Bisnis (JAB)*, vol. 12, no. 2, p. 2022, 2022.
- [7] R. W. Tuti, A. Setiawan, and W. D. A. Zebua, *Pelayanan Transportasi Online Di Indonesia*. Tangerang Selatan: UM Jakarta Press, 2021.

Protected by PDF Anti-Copy Free

- (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- [8] A. T. Martadinata, *PERANCANGAN ENTERPRISE ARCHITECTURE TEKNOLOGI INFORMASI ADAPTIF*, PUSTAKA AK. Jawa Timur, 2023.
- [9] E. Ramadhanti and N. Marlana, “Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 23, no. 3, pp. 431–441, 2021.
- [10] S. N. Efendi, Zulfauzi, and Satrianansyah, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood Dilingkungan Universitas Bina Insan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J-SAKTI (Jurnal Sains ...)*, vol. 7, pp. 471–482, 2023.
- [11] E. L. Kumrotin and A. Susanti, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo,” *J-MIND (Jurnal Manaj. Indones.)*, vol. 6, no. 1, p. 1, 2021.
- [12] T. G. Nurlatifah, M., & Saraswati, “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. Akuntansi)*, vol. 4, no. 3, pp. 167–177, 2020.
- [13] C. Umam, L. Muchlisoh, and H. Maryati, “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tengah Kota Bogor Tahun 2018,” *Promotor*, vol. 2, no. 1, pp. 7–19, 2019.



- [14] A. Firmansyah, Rizky Putra, Kurnia, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum ‘Suroboyo Bus’ Rute Halte Rajawali – Terminal Purabaya Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *Semin. Teknol. Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, dan Infrastruktur*, pp. 1–6, 2019.
- [15] V. Sahfitri, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ilm. MATRIK*, vol. 19, no. 1, pp. 79–90, 2017.
- [16] J. D. Linton *et al.*, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis*, vol. 14, no. 2, 2020.
- [17] J. O. Ong and J. Pambudi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero),” *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2014.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Lampiran

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Biodata :

Nama : Amin Nurrosid
Tempat / Tanggal Lahir : Pekalongan, 22 September 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Dusun 06, Desa Pekalongan,
Kec. Ujan Mas, Kab. Kepahiang,
Prov. Bengkulu
Nama Ayah : Ambyah, S.Pd.
Nama Ibu : Gunasri, A.Md.
No Telpon : 0831 4921 8981
Email : aminnurrosid1@gmail.com

Pendidikan :

- SD : SD Negeri 07 Ujan Mas
- SMP/MTs Sederajat : SMP Negeri 01 Ujan Mas
- SMA/MAN/SMK Sederajat : SMK Negeri 5 Kepahiang
- S1 : Universitas Bina Insan Kota Lubuklinggau

Pengalaman Organisasi :

- Ketua Pelaksana Webinar dengan judul “Peran Mahasiswa Dalam Penggunaan Data Science Pada Era Revolusi Industri 4.0” yang diselenggarakan oleh Program Studi Sistem Informasi dan AMPIBI

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
(Aliansi Mahasiswa Pecinta Alam Universitas Bina Insan), Lubuklinggau
2021.

- Koordinator Lapangan / Aliansi Mahasiswa Pecinta Alam Universitas Bina Insan) 1.
- Ketua Umum AMPIBI (Aliansi Mahasiswa Pecinta Alam Universitas Bina Insan) Tahun Priode 2021-2022.
- Delegasi Dalam Kegiatan Temu Wicara Kenal Medan (TWKM) Mahasiswa Pecinta Alam Tingkat Perguruan Tinggi Se-Indonesia Ke-XXXII dengan tema “Konsistensi Mahasiswa Pecinta Alam Terhadap Penyelamatan Ekosistem Laut” Tasikmalaya, Jawa Barat 2022.
- Anggota PKD (Pusat Koordinasi Daerah) Mapala Se- Sumatera Selatan 2022-2023.
- Penggiat Lingkungan dan Satwa.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran 2 kuesioner analisis tingkat kepuasan aplikasi Maxim

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk <i>Bike, Car, Food, Delivery, Cargo</i> dan <i>Life</i> . | | | | |
| 2. | Adanya Maxim mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari. | | | | |
| 3. | Harga yang ditawarkan Maxim cukup terjangkau. | | | | |
| 4. | Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah. | | | | |
| 5. | Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan. | | | | |
| 6. | Driver Maxim siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka. | | | | |
| 7. | Driver Maxim memiliki pengetahuan tentang cara menuju ke jalan yang dituju pelanggan. | | | | |
| 8. | Memesan Maxim tidak memakan waktu lama. | | | | |
| 9. | Driver Maxim memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen. | | | | |
| 10. | Driver Maxim berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik. | | | | |
| 11. | Anda dapat mengandalkan pengemudi Maxim untuk mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan. | | | | |
| 12. | Saya pikir Maxim dapat menyediakan (asuransi) jika terjadi kecelakaan. | | | | |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

13. Pelanggan yakin bahwa berbagai layanan Maxim dapat memenuhi kebutuhan mereka.
 14. Sudah banyak aktivitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim.
 15. Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi *online* merek lainnya.
 16. Kelengkapan menu *Food* Maxim selaras dengan restorannya
 17. Pelanggan senang dengan layanan yang ditawarkan Maxim
 18. Pelanggan yang puas dengan layanan Maxim, terus menggunakannya untuk mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalamannya negatif.
 19. Konsumen merekomendasikan Maxim kepada konsumen lainnya.
 20. Agar kinerja driver Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim.
-

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| No | Pernyataan Harapan | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Maxim akan menawarkan fitur terbaru selain Bike, Car, Food, Delivery, dan Life. | | | | |
| 2. | Maxim akan terus mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari. | | | | |
| 3. | Harapannya harga yang ditawarkan Maxim cukup tetap terjangkau. | | | | |
| 4. | Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah dibandingkan jasa transportasi online merek lain. | | | | |
| 5. | Maxim mempertahankan layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan. | | | | |
| 6. | Driver Maxim selalu siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka. | | | | |
| 7. | Driver Maxim mempertahankan pengetahuan tentang cara menuju ke jalan yang dituju pelanggan. | | | | |
| 8. | Maxim mempercepat waktu penerimaan pesanan konsumen. | | | | |
| 9. | Driver Maxim mempertahankan sikap yang ramah terhadap konsumen. | | | | |
| 10. | Driver Maxim mempertahankan berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik. | | | | |
| 11. | Driver Maxim meningkatkan kualitas ketika mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan. | | | | |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Maxim menambahkan jenis (asuransi) jika terjadi terjadi kecelakaan.
 13. Maxim menambahkan fitur yang membuat kebutuhan konsumen terpenuhi dengan berbagai layanan yang dapat memenuhi kebutuhan.
 14. Banyaknya aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim, semoga membuat pengguna merasa puas.
 15. Maxim mempertahankan harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi *online* merek lainnya.
 16. Maxim harus bisa memberikan kelengkapan menu *Food* yang selaras dengan restorannya.
 17. Maxim mempertahankan rasa puas terhadap layanan yang ditawarkan kepada pelanggan.
 18. Maxim tetap terus meningkatkan kualitas pelayanan aplikasinya.
 19. Maxim harus siap siaga saat terjadi pelonjakan permintaan pengguna aplikasi.
 20. Agar kinerja driver Maxim lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim dan maxim harus menerima masukan dan saran.
-

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran 3 Hasil wawancara dengan mahasiswa Universitas Bina Insan



Nama mahasiswa: Krisnawati



Nama mahasiswa: Ashar Faisal

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Nama mahasiswa: Rani Saputri

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran 4 Nama responden yang memberika jawaban

| No | Nama | Pogram Studi |
|----|-----------------------------|--------------------------|
| 1 | Fika Puspa | Manajemen |
| 2 | Rani Saputri | Sistem Informasi |
| 3 | Antika Dewi Asi | Sistem Informasi |
| 4 | Elen Yunisa | Informatika |
| 5 | Alvina Dwiyanti | Rekayasa Sistem Komputer |
| 6 | Rezi Maharani | Sistem Informasi |
| 7 | Dian Rahmawati | Akuntansi |
| 8 | Richo Chandra Permana | Agroteknologi |
| 9 | Falentina Wahyu Puspitasari | Informatika |
| 10 | Alfia Tiara Permatasari | Rekayasa Sistem Komputer |
| 11 | Fery Sumaji | Manajemen |
| 12 | Muhammad Adli Ramdhani | Agroteknologi |
| 13 | Edy Martha Dinata | Rekayasa Sistem Komputer |
| 14 | Afita Regina Cahyani | Manajemen |
| 15 | Mawar Pitri | Sistem Informasi |
| 16 | Aprilsa Milenia | Sistem Informasi |
| 17 | Debi Saputra | Rekayasa Sistem Komputer |
| 18 | Rani Purnama | Sistem Informasi |
| 19 | Indri Chintya | Informatika |
| 20 | Diana Hasti | Manajemen |
| 21 | Didi Saputra | Manajemen |
| 22 | Anggi Abdurrahman | Rekayasa Sistem Komputer |
| 23 | Ashar Fesal | Informatika |
| 24 | Sinta Permatasari | Manajemen |
| 25 | Aldi Ari Nata | Agroteknologi |
| 26 | Husna Sari | Sistem Informasi |
| 27 | Bellaa | Manajemen |
| 28 | M.Miza Azhar | Manajemen |
| 29 | Deka | Manajemen |
| 30 | Alyan Faris | Ilmu Perikanan |
| 31 | Rike Rulia Yolanda | Manajemen |
| 32 | Sindi Amalia | Sistem Informasi |
| 33 | Vito Janu Anggara | Akuntansi |
| 34 | Aulia Putri | Informatika |
| 35 | Nabila | Sistem Informasi |
| 36 | Muhammad Habiburrohman A H | Manajemen |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | | |
|----|------------------------|--------------------------|
| 37 | Rani Ryani Putri | Manajemen |
| 38 | Ayu Septini | Sistem Informasi |
| 39 | Nadiya Rezika | Rekayasa Sistem Komputer |
| 40 | Firma Sulistiani | Informatika |
| 41 | Siska Gustina | Manajemen |
| 42 | Riski Anabela | Informatika |
| 43 | Sekar Ayu Fitria | Sistem Informasi |
| 44 | Selvyani | Sistem Informasi |
| 45 | Windi Safera | Rekayasa Sistem Komputer |
| 46 | Aditya Dwi Kurniawan | Sistem Informasi |
| 47 | Maysade Fitri | Informatika |
| 48 | Pebrinda Andriani | Sistem Informasi |
| 49 | Muhamad Sugi | Informatika |
| 50 | M Haris Madani | Manajemen |
| 51 | Sinta Purnamasari | Informatika |
| 52 | Eka Yulianti | Manajemen |
| 53 | Regita Cahyani | Akuntansi |
| 54 | Amelia Ananda | Sistem Informasi |
| 55 | Wafiq Azizah | Hukum |
| 56 | Rahel | Manajemen |
| 57 | Andika Yuda Pratama | Hukum |
| 58 | Dyni Cashandra | Manajemen |
| 59 | Niken Tiya Rahmadan | Manajemen |
| 60 | Alfahraa | Hukum |
| 61 | David Pratama | Rekayasa Sistem Komputer |
| 62 | Risna Alvianti | Manajemen |
| 63 | Meri Astuti | Sistem Informasi |
| 64 | Sri Endang Susilawati | Manajemen |
| 65 | Meiza Marlingga Putri | Manajemen |
| 66 | Arina Kanuri | Sistem Informasi |
| 67 | Yaman Pardiansyah | Informatika |
| 68 | Ataya Rifki Basmansyah | Rekayasa Sistem Komputer |
| 69 | Bagus Mustaqim | Manajemen |
| 70 | Dea Khairunnisa | Hukum |
| 71 | Anggi Lia Cesika | Informatika |
| 72 | Muhammad Fatdly | Manajemen |
| 73 | Amin Nurrosid | Sistem Informasi |
| 74 | N. Afnida Genotik | Manajemen |
| 75 | Abiyasa | Sistem Informasi |

Protected by PDF Anti-Copy Free

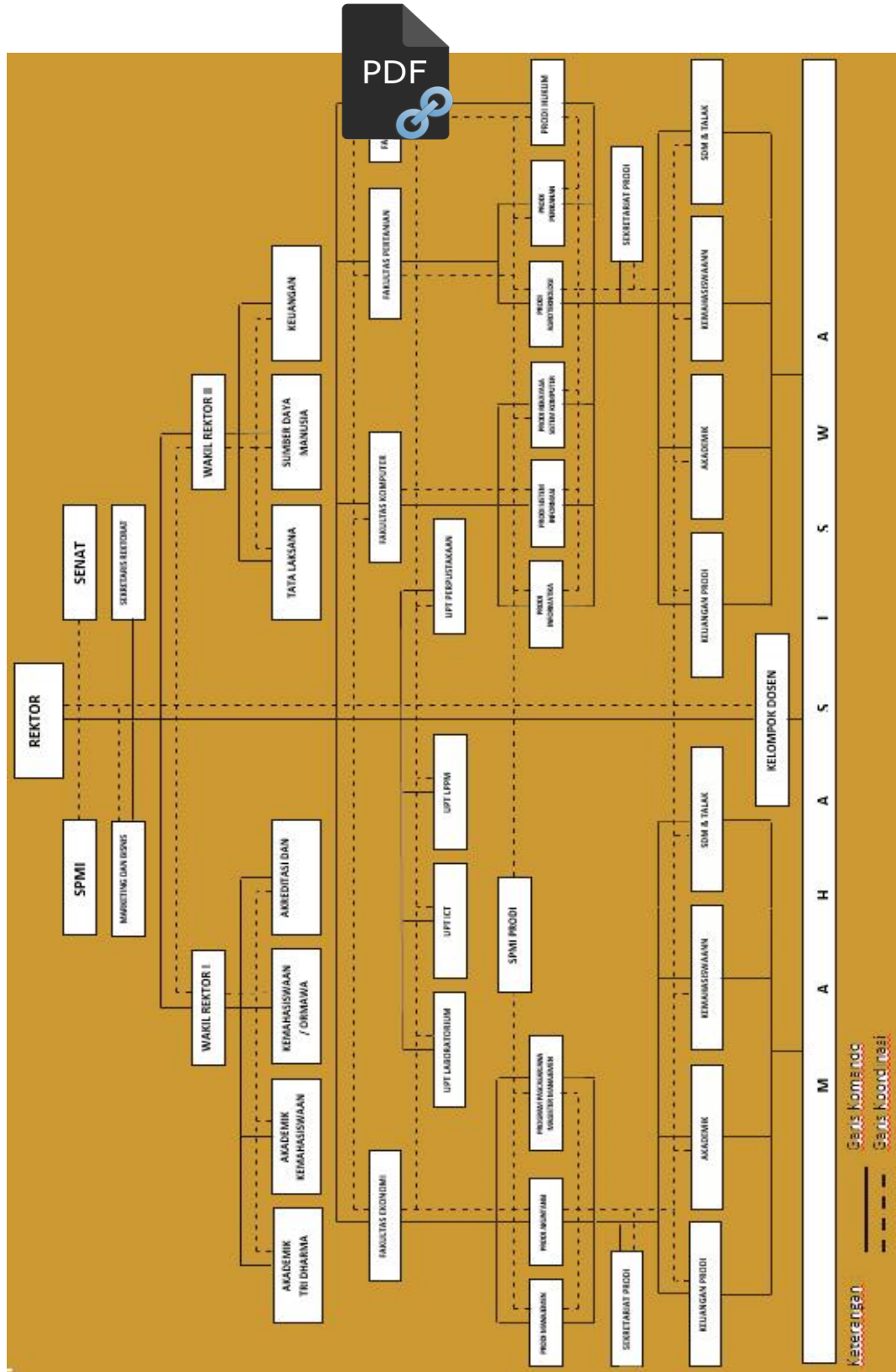
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | | |
|----|-----------------------------|--------------------------|
| 76 | Dicky Agustiantara | Manajemen |
| 77 | Elsa Septiyani | Manajemen |
| 78 | Asep Tiadi | Agroteknologi |
| 79 | Feby Anggaraini | Manajemen |
| 80 | Firmansyah | Manajemen |
| 81 | Crespo Okta Saputra | Informatika |
| 82 | M.Miza Azhar | Manajemen |
| 83 | Jenni Indah Pratiwi | Hukum |
| 84 | Fendi Novia | Informatika |
| 85 | Aldi Ari Nata | Agroteknologi |
| 86 | Muhammad Raihan | Informatika |
| 87 | Restia | Akuntansi |
| 88 | Reo Bachtiar | Informatika |
| 89 | Detta Yurista Utami | Manajemen |
| 90 | Anton Riyansah | Ilmu Perikanan |
| 91 | Masagus Aditia Yudaprakarsa | Informatika |
| 92 | Ferry Julio | Sistem Informasi |
| 93 | Eltin Novalia | Rekayasa Sistem Komputer |
| 94 | Rayhan | Informatika |
| 95 | Nasrullah | Agroteknologi |
| 96 | Alfia Tiara Permatasari | Rekayasa Sistem Komputer |
| 97 | Syaiful Fahmi | Informatika |
| 98 | Reski Herlinawati | Manajemen |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

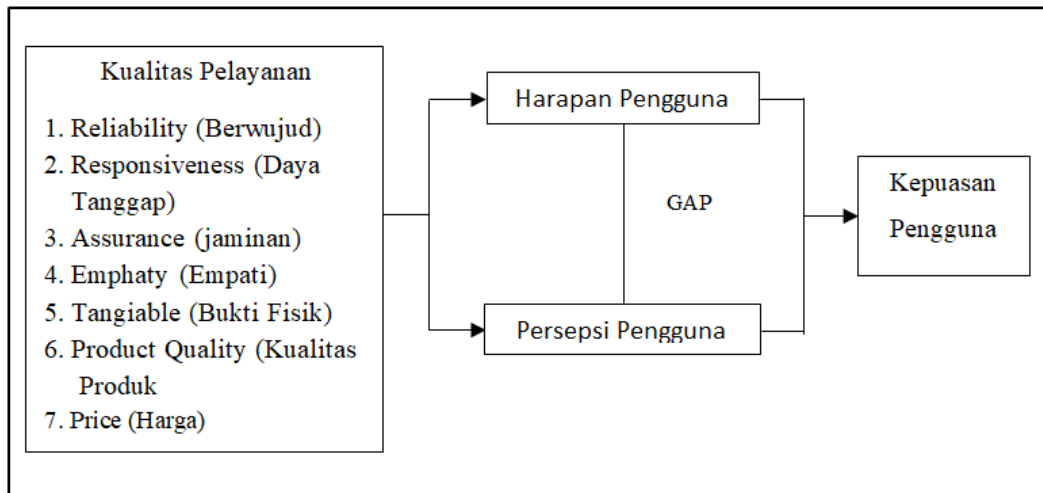
Lampiran 5 Struktur Organisasi Universitas Bina Insan



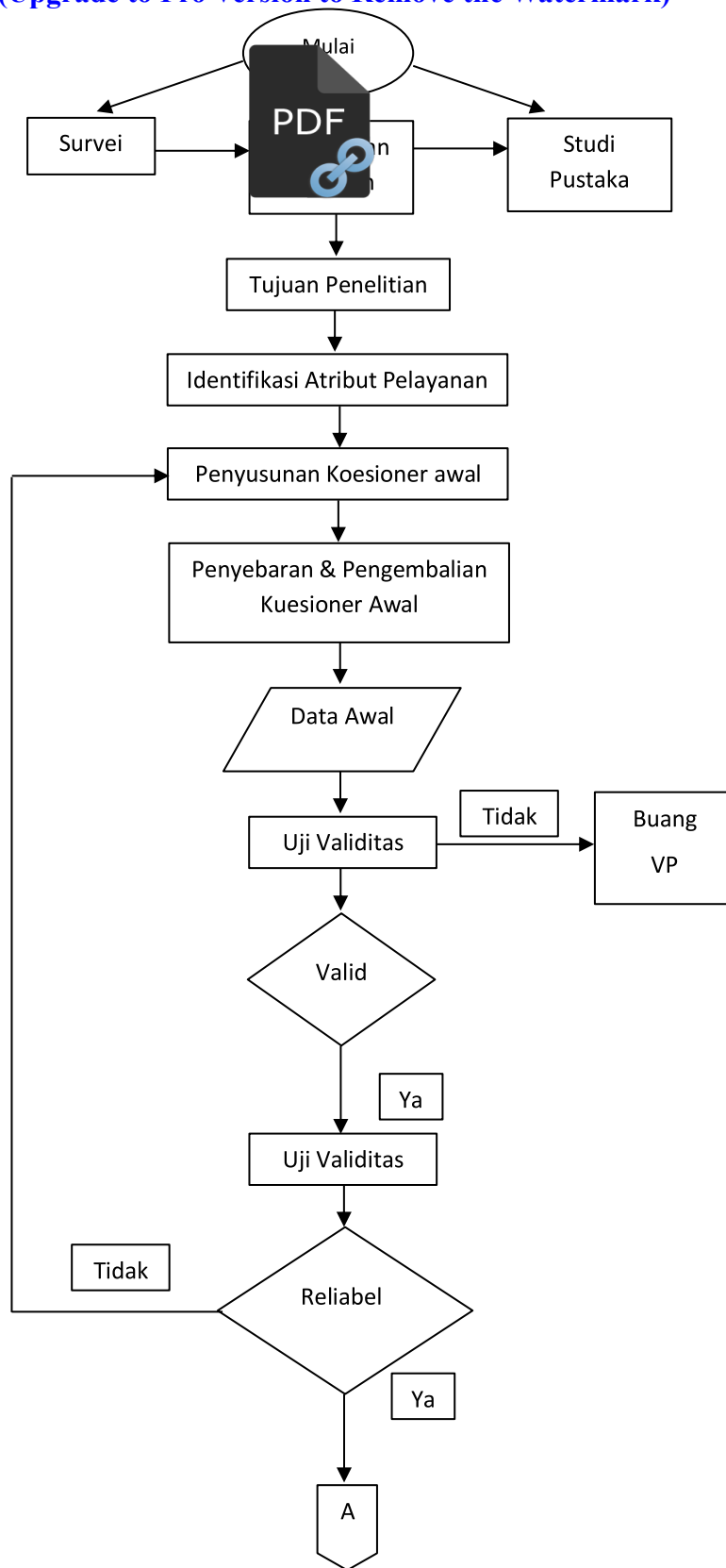
Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran 6 Kumpulan Gambar dari Penelitian

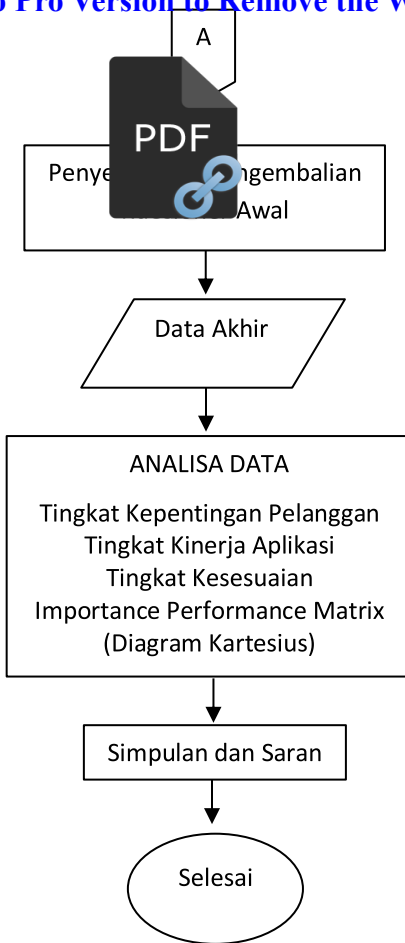


Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

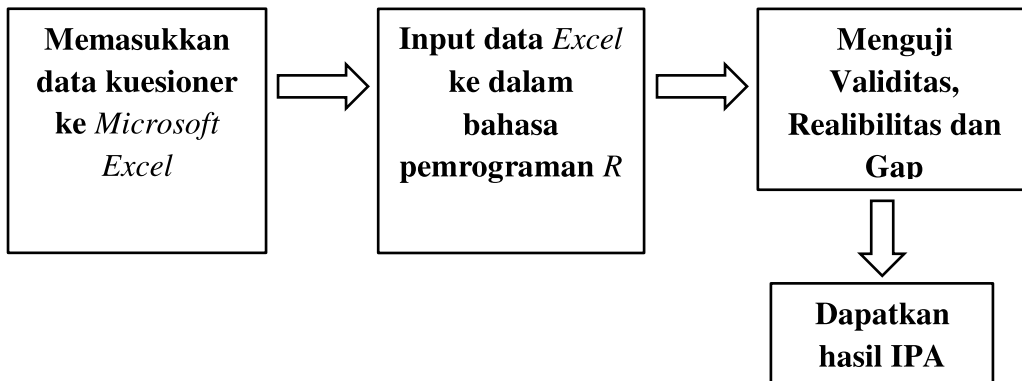


Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

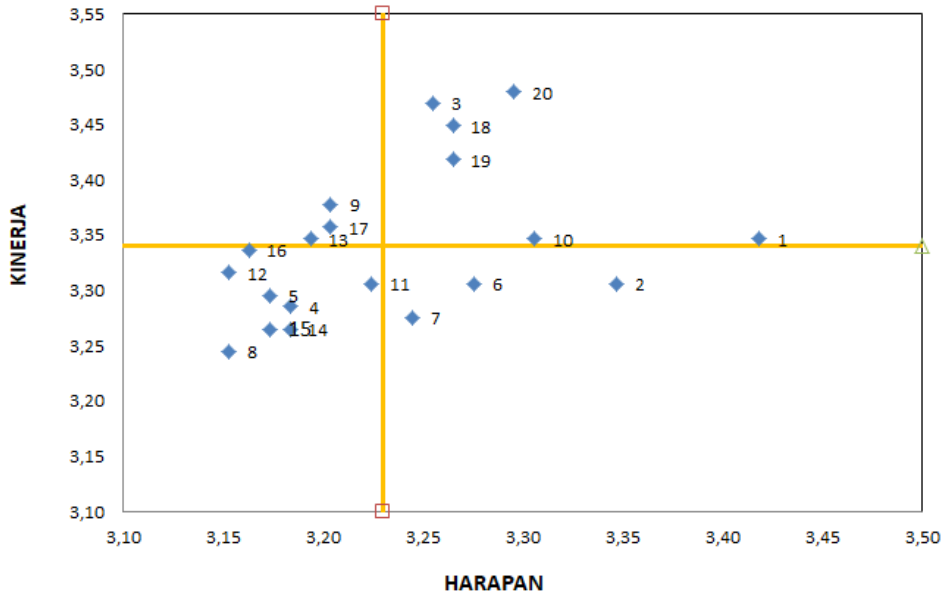
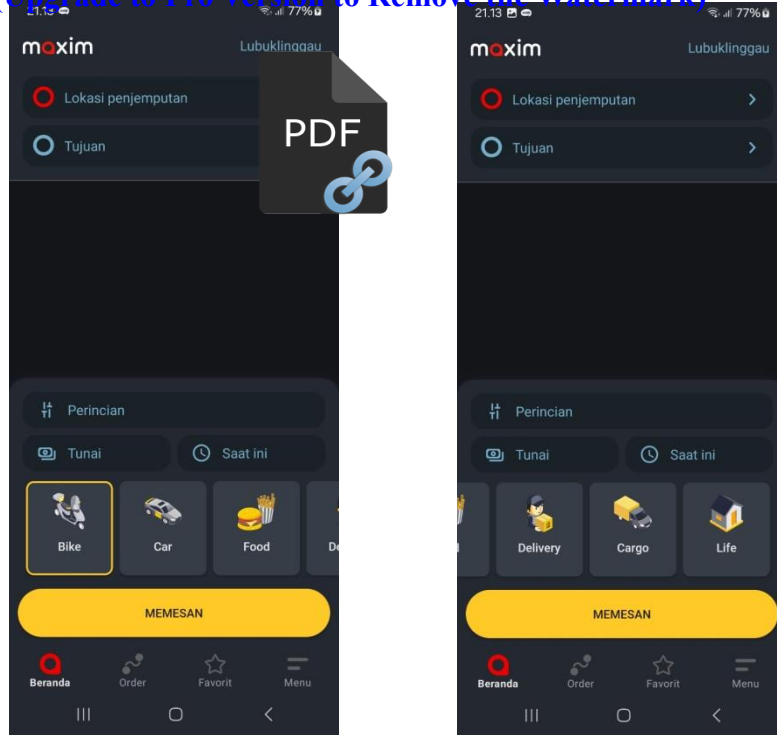


| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|----|------------|----|---|----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kuesioner Analisis Tingkat Kepu... x +

/forms/d/e/1FAIpQLSdTEIjQgYjn1_Kfo-9vU... 8hJY0JOXIDtI5Vf-g/viewform

Silahkan masukan kekurangan atau kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk kenyamanan bagi pengguna, Agar masukan, Kritikan dan Saran Perbaikan yang Anda sampaikan bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan.

Terima kasih !



1. Maxim tentunya dapat memberikan akses fitur yang lengkap untuk panggilan video atau video call di dalam aplikasi, selain dari fitur panggilan suara dan maps guna kemudahan bagi para pengguna serta driver maxim pada saat menerima orderan.
2. Kelengkapan menu Food yang ada di maxim harus sudah sesuai dengan yang ada di restoran supaya pengguna tidak merasakan kecewa sehingga pelayanan yang diberikan maxim sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.


Kirim Kosongkan formulir

Kuesioner Analisis Tingkat Kepu... x +

/forms/d/e/1FAIpQLSdTEIjQgYjn1_Kfo-9vU... nNONkRRu8hJY0JOXIDtI5Vf-g/viewform

Silahkan masukan kekurangan atau kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk kenyamanan bagi pengguna, Agar masukan, Kritikan dan Saran Perbaikan yang Anda sampaikan bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan.

Terima kasih !



Driver maxim dapat dipercaya ketika mengirimkan barang tanpa adanya kerusakan dan keklliruan pada saat barang sampai.

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas bina insan. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir


Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kuesioner Analisis Tingkat Kepu... x +

forms/d/e/1FAIpQLSdTEljQgYjn1_Kfo-9vU... u8hJY0JOXIDtI5Vf-g/viewform

Silahkan masukan ke... kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk... bagi pengguna, Agar masukan, Kritik dan Saran Perbaikan yang... an bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan.
Terima kasih !



Alamat pada peta di dalam aplikasi maxim belum lengkap ataupun belum terlalu detail seperti google Maps

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.


Formulir ini dibuat dalam Universitas bina insan. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Goode Formulir

Kuesioner Analisis Tingkat Kepu... x +

forms/d/e/1FAIpQLSdTEljQgYjn1_Kfo-9vUbl-nNONkRRu8hJY0JOXIDtI5Vf-g/viewform

Silahkan masukan kekurangan atau kritikan yang disertai saran perbaikan kepada aplikasi Maxim untuk kenyamanan bagi pengguna, Agar masukan, Kritik dan Saran Perbaikan yang Anda sampaikan bisa diketahui dalam penelitian aplikasi maxim di Universitas Bina Insan.
Terima kasih !



Beharusnya tarif biaya yang tertera pada saat memesan di aplikasi maxim itu sama dengan yang di pinta oleh driver maxim. Contoh tarif biaya yang tertera untuk dibayar sebesar Rp. 25.000 akan tetapi driver maxim meminta sebesar Rp. 26.000.

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas bina insan. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Goode Formulir

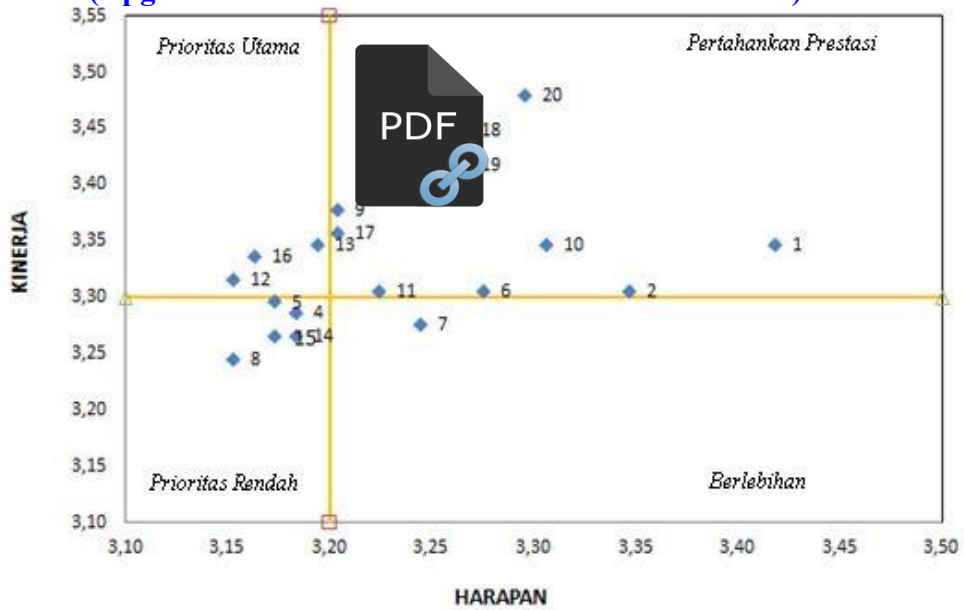
Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| No | Pernyataan | Skor | | Skor Kepuasan |
|----|---|----------|---------|---------------|
| | | Kinerja | Harapan | |
| 1 | Maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk Bike, Car, Food, Delivery, Cargo dan Life. | 0,509217 | 0,68304 | -0,17382 |
| 2 | Memesan Maxim tidak memakan waktu lama. | 0,521206 | 0,76031 | -0,239099 |
| 3 | Driver Maxim memiliki pengetahuan tentang cara menuju ke jalan yang dituju pelanggan. | 0,550115 | 0,68567 | -0,135559 |
| 4 | Agar kinerja driver Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim. | 0,564555 | 0,63365 | -0,06909 |
| 5 | Adanya Maxim mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari. | 0,603519 | 0,66034 | -0,056822 |
| 6 | Harga yang ditawarkan Maxim cukup terjangkau. | 0,628482 | 0,75226 | -0,123773 |
| 7 | Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi <i>online</i> merek lainnya. | 0,654036 | 0,74013 | -0,086098 |
| 8 | Kelengkapan menu <i>Food</i> Maxim selaras dengan restorannya | 0,680508 | 0,71919 | -0,038681 |
| 9 | Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah | 0,69929 | 0,7535 | -0,054211 |
| 10 | Sudah banyak aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim. | 0,709861 | 0,78736 | -0,077497 |
| 11 | Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan. | 0,725133 | 0,63378 | 0,091358 |
| 12 | Pelanggan yang puas dengan layanan Maxim, terus menggunakannya untuk mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalaman negatif. | 0,726349 | 0,70374 | 0,022612 |
| 13 | Saya pikir Maxim dapat menyediakan (asuransi) jika terjadi kecelakaan. | 0,729968 | 0,76469 | -0,034717 |
| 14 | Driver Maxim siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka. | 0,749688 | 0,79943 | -0,049741 |
| 15 | Pelanggan yakin bahwa berbagai layanan Maxim dapat memenuhi kebutuhan mereka. | 0,754653 | 0,81712 | -0,062471 |
| 16 | Agar kinerja driver Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim. | 0,76107 | 0,7478 | 0,013272 |
| 17 | Driver Maxim memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen | 0,774316 | 0,80248 | -0,028168 |
| 18 | Driver Maxim berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik. | 0,777915 | 0,72904 | 0,048871 |
| 19 | Anda dapat mengandalkan pengemudi Maxim untuk mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan. | 0,788737 | 0,79484 | -0,006099 |
| 20 | Pelanggan senang dengan layanan yang ditawarkan Maxim | 0,794254 | 0,83854 | -0,04429 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



| No | Atribut | X | Y | Tingkat Kesesuaian | % |
|-----------|---------|------|------|--------------------|-----|
| 1 | P1 | 3,42 | 3,35 | 1,02 | 102 |
| 2 | P2 | 3,35 | 3,31 | 1,01 | 101 |
| 3 | P3 | 3,26 | 3,47 | 0,94 | 94 |
| 4 | P4 | 3,18 | 3,29 | 0,97 | 97 |
| 5 | P5 | 3,17 | 3,30 | 0,96 | 96 |
| 6 | P6 | 3,28 | 3,31 | 0,99 | 99 |
| 7 | P7 | 3,24 | 3,28 | 0,99 | 99 |
| 8 | P8 | 3,15 | 3,24 | 0,97 | 97 |
| 9 | P9 | 3,20 | 3,38 | 0,95 | 95 |
| 10 | P10 | 3,31 | 3,35 | 0,99 | 99 |
| 11 | P11 | 3,22 | 3,31 | 0,98 | 98 |
| 12 | P12 | 3,15 | 3,32 | 0,95 | 95 |
| 13 | P13 | 3,19 | 3,35 | 0,95 | 95 |
| 14 | P14 | 3,18 | 3,27 | 0,98 | 98 |
| 15 | P15 | 3,17 | 3,27 | 0,97 | 97 |
| 16 | P16 | 3,16 | 3,34 | 0,95 | 95 |
| 17 | P17 | 3,20 | 3,36 | 0,95 | 95 |
| 18 | P18 | 3,27 | 3,45 | 0,95 | 95 |
| 19 | P19 | 3,27 | 3,42 | 0,96 | 96 |
| 20 | P20 | 3,30 | 3,48 | 0,95 | 95 |
| Rata-rata | | | | 0,97 | 97 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| NO | Pernyataan | Kinerja | | | | | | Harapan | | | | | |
|----|---|---------|----|----|---|-----|----|---------|---|----|----|-----|---|
| | | S | | TS | | STS | | S | | TS | | STS | |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk <i>Bike</i> , <i>Car</i> , <i>Food</i> , <i>Delivery</i> , <i>Cargo</i> dan <i>Life</i> . | 42 | 56 | 0 | 0 | 34 | 64 | 0 | 0 | 34 | 64 | 0 | 0 |
| 2 | Adanya Maxim mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari. | 35 | 62 | 1 | 0 | 31 | 67 | 0 | 0 | 31 | 67 | 0 | 0 |
| 3 | Harga yang ditawarkan Maxim cukup terjangkau. | 28 | 67 | 3 | 0 | 47 | 50 | 1 | 0 | 47 | 50 | 1 | 0 |
| 4 | Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah. | 27 | 62 | 9 | 0 | 33 | 60 | 5 | 0 | 33 | 60 | 5 | 0 |
| 5 | Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan. | 21 | 73 | 4 | 0 | 31 | 64 | 1 | 1 | 31 | 64 | 1 | 1 |
| 6 | Driver Maxim siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka. | 28 | 69 | 1 | 0 | 32 | 64 | 2 | 0 | 32 | 64 | 2 | 0 |
| 7 | Driver Maxim memiliki pengetahuan tentang cara menuju ke jalan yang dituju pelanggan. | 27 | 68 | 3 | 0 | 30 | 68 | 0 | 1 | 30 | 68 | 0 | 1 |
| 8 | Memesan Maxim tidak memakan waktu lama. | 23 | 66 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Driver Maxim memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen. | 23 | 72 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 10 | Driver Maxim berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik. | 31 | 66 | 1 | 0 | 38 | 56 | 4 | 0 | 38 | 56 | 4 | 0 |
| 11 | Anda dapat mengantalkan pengemudi Maxim untuk mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan. | 24 | 72 | 2 | 0 | 33 | 62 | 3 | 0 | 33 | 62 | 3 | 0 |
| 12 | Saya pikir Maxim dapat menyediakan (asuransi) jika terjadi kecelakaan. | 21 | 67 | 8 | 2 | 33 | 63 | 2 | 0 | 33 | 63 | 2 | 0 |
| 13 | Pelanggan yakin bahwa berbagai layanan Maxim dapat memenuhi kebutuhan mereka. | 24 | 69 | 5 | 0 | 35 | 62 | 1 | 0 | 35 | 62 | 1 | 0 |
| 14 | Sudah banyak aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim. | 23 | 70 | 5 | 0 | 29 | 66 | 3 | 0 | 29 | 66 | 3 | 0 |
| 15 | Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi <i>online</i> merek lainnya. | 24 | 67 | 7 | 0 | 27 | 68 | 1 | 2 | 27 | 68 | 1 | 2 |
| 16 | Kelengkapan menu <i>Food</i> Maxim selaras dengan restoran | 23 | 65 | 9 | 1 | 33 | 63 | 1 | 1 | 33 | 63 | 1 | 1 |
| 17 | Pelanggan senang dengan layanan yang ditawarkan Maxim | 20 | 78 | 0 | 0 | 37 | 59 | 2 | 0 | 37 | 59 | 2 | 0 |
| 18 | Pelanggan yang puas dengan layanan Maxim, terus menggunakannya untuk mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalaman negatif. | 28 | 68 | 2 | 0 | 44 | 51 | 2 | 1 | 44 | 51 | 2 | 1 |
| 19 | Konsumen merekomendasikan Maxim kepada konsumen lainnya. | 30 | 64 | 4 | 0 | 41 | 57 | 0 | 0 | 41 | 57 | 0 | 0 |
| 20 | Agar kinerja driver Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim. | 31 | 64 | 3 | 0 | 47 | 51 | 0 | 0 | 47 | 51 | 0 | 0 |

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran 8 Perhitungan menggunakan Program R

The screenshot shows the RStudio interface. The top-left pane displays a correlation matrix for variables P1 through P14. The top-right pane shows the Environment window with a data object named 'data1' containing 98 observations of 22 variables. The bottom-left pane shows the Console window with the following R code and output:

```
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
> getwd()
[1] "C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1"
> data1 <- read.csv("C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1.csv", sep=";")
> View(data1)

Restarting R session...

> install.packages("dplyr")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:
https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
```

This screenshot shows a close-up of the RStudio console. The R code and output are as follows:

```
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
> getwd()
[1] "C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1"
> data1 <- read.csv("C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1.csv", sep=";")
> View(data1)

Restarting R session...

> install.packages("dplyr")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:
https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
```

This screenshot shows a close-up of the RStudio console. The R code and output are as follows:

```
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/dplyr_1.1.4.zip'
Content type 'application/zip' length 1560380 bytes (1.5 MB)
downloaded 1.5 MB

package 'dplyr' successfully unpacked and MD5 sums checked

The downloaded binary packages are in
C:/Users/acer/AppData/Local/Temp/RtmpCect8G/downloaded_packages
> data1 = data1 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
Error in data1 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + :
could not find function "%>%"
> library(dplyr)
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
> library(dplyr)

Attaching package: 'dplyr'

The following objects are masked from 'package:stats':
  filter, lag

The following objects are masked from 'package:base':
  intersect, setdiff, setequal, union

warning message:
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3
> View(data1)
> View(data1)
> data1 = data1 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
> correlation = data1 %>% select(-No) %>% cor()
> View(correlation)
> correlation = round(correlation,2)
> View(correlation)
> install.packages("psych")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:

https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/psych_2.4.3.zip'
Content type 'application/zip' length 3502108 bytes (3.3 MB)
downloaded 3.3 MB

package 'psych' successfully unpacked and MD5 sums checked

The downloaded binary packages are in
  C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\RtmpEc8G\downloaded_packages
> library(psych)
warning message:
package 'psych' was built under R version 4.3.3
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
package 'psych' was built under R version 4.3.3
> data1 %>% select(-No, -allRating) %>% alpha()

Reliability analysis
Call: alpha(x = .)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.94 0.94 0.96 0.44 16 0.0089 3.2 0.34 0.44

95% confidence boundaries
lower alpha upper
Feldt 0.92 0.94 0.96
Duhachek 0.92 0.94 0.96
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
reliability if an item is dropped
raw_alpha std.alpha G6(smc) av alpha se var.r med.r
P1 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0089 0.014 0.45
P2 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0092 0.016 0.45
P3 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0092 0.015 0.44
P4 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0094 0.016 0.44
P5 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P6 0.93 0.94 0.95 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P7 0.94 0.94 0.96 0.45 16 0.0090 0.014 0.45
P8 0.94 0.94 0.96 0.46 16 0.0089 0.014 0.45
P9 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0096 0.014 0.42
P10 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0096 0.014 0.42
P11 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0097 0.015 0.42
P12 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
P10 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0096 0.014 0.42
P11 0.93 0.94 0.95 0.43 15 0.0097 0.015 0.42
P12 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P13 0.93 0.94 0.95 0.44 15 0.0096 0.015 0.42
P14 0.94 0.94 0.95 0.44 15 0.0095 0.015 0.42
P15 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0093 0.015 0.44
P16 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0093 0.015 0.44
P17 0.93 0.94 0.95 0.43 14 0.0096 0.014 0.42
P18 0.94 0.94 0.96 0.44 15 0.0095 0.016 0.42
P19 0.93 0.94 0.95 0.44 15 0.0096 0.015 0.43
P20 0.94 0.94 0.96 0.45 16 0.0090 0.015 0.44

Item statistics
n raw.r std.r r.cor r.drop mean sd
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
Item statistics
n raw.r std.r r.cor r.drop mean sd
P1 98 0.51 0.51 0.48 0.45 3.4 0.50
P2 98 0.60 0.60 0.57 0.55 3.3 0.50
P3 98 0.63 0.63 0.60 0.58 3.3 0.50
P4 98 0.70 0.69 0.68 0.65 3.2 0.58
P5 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.2 0.48
P6 98 0.75 0.76 0.75 0.72 3.3 0.47
P7 98 0.55 0.55 0.52 0.50 3.2 0.50
P8 98 0.52 0.52 0.49 0.46 3.2 0.54
P9 98 0.77 0.78 0.78 0.74 3.2 0.48
P10 98 0.78 0.78 0.78 0.75 3.3 0.48
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.76 3.2 0.47
P12 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.2 0.54
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.76 3.2 0.47
P12 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.2 0.54
P13 98 0.75 0.75 0.75 0.72 3.2 0.51
P14 98 0.71 0.71 0.71 0.67 3.2 0.50
P15 98 0.65 0.65 0.64 0.61 3.2 0.54
P16 98 0.68 0.68 0.66 0.63 3.2 0.57
P17 98 0.79 0.80 0.80 0.77 3.2 0.41
P18 98 0.73 0.73 0.71 0.69 3.3 0.49
P19 98 0.76 0.76 0.76 0.73 3.3 0.53
P20 98 0.56 0.56 0.54 0.51 3.3 0.52

Non missing response frequency for each item
2 3 4 miss
P1 0.00 0.58 0.42 0
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
Non missing response frequency for
  2   3   4 miss
P1 0.00 0.58 0.42  0
P2 0.01 0.63 0.36  0
P3 0.03 0.68 0.29  0
P4 0.09 0.63 0.28  0
P5 0.04 0.74 0.21  0
P6 0.01 0.70 0.29  0
P7 0.03 0.69 0.28  0
P8 0.08 0.68 0.23  0
P9 0.03 0.73 0.23  0
P10 0.01 0.67 0.32  0
P11 0.02 0.73 0.24  0
P12 0.08 0.68 0.23  0
```



```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data1/
P8 0.08 0.68 0.23  0
P9 0.03 0.73 0.23  0
P10 0.01 0.67 0.32  0
P11 0.02 0.73 0.24  0
P12 0.08 0.68 0.23  0
P13 0.05 0.70 0.24  0
P14 0.05 0.71 0.23  0
P15 0.07 0.68 0.24  0
P16 0.09 0.65 0.26  0
P17 0.00 0.80 0.20  0
P18 0.02 0.69 0.29  0
P19 0.04 0.65 0.31  0
P20 0.03 0.64 0.33  0
> |
```

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
> getwd()
[1] "C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2"
> data2 <- read.csv("C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2.csv", sep=";")
> view(data2)
warning: unable to access index for repository https://cran.rstudio.com/src/contrib:
cannot open URL 'https://cran.rstudio.com/src/contrib/PACKAGES'
> install.packages("dplyr")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:

https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/dplyr_1.1.4.zip'
```

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/dplyr_1.1.4.zip'
Content type 'application/zip' length 1560380 bytes (1.5 MB)
downloaded 1.5 MB

package 'dplyr' successfully unpacked and MD5 sums checked

The downloaded binary packages are in
  C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\Rtmpk750IM\downloaded_packages
> data2 = data2 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
Error in data2 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + :
could not find function "%>%"
> library(dplyr)
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
> library(dplyr)

Attaching package: 'dplyr'

The following objects are masked from 'package:stats':

  filter, lag

The following objects are masked from 'package:base':

  intersect, setdiff, setequal, union

warning message:
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3
```

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
package 'dplyr' was built under R version 4.3.3
> data2 %>% mutate(allRating = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10
+ P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 + P17 + P18 + P19 + P20)
> correlation = data2 %>% select(-NO) %>% cor()
Error in `select()`:
! Can't select columns that don't exist.
X Column `NO` doesn't exist.
Run `lang::last_trace()` to see where the error occurred.
> correlation = data2 %>% select(-No) %>% cor()
> view(correlation)
> correlation = round(correlation,2)
> view(correlation)
> install.packages("psych")
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
```

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
WARNING: Rtools is required to build R packages but is not currently installed. Please
download and install the appropriate version of Rtools before proceeding:

https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/acer/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying URL 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/psych_2.4.3.zip'
Content type 'application/zip' length 3502108 bytes (3.3 MB)
downloaded 3.3 MB

package 'psych' successfully unpacked and MD5 sums checked

The downloaded binary packages are in
  C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\Rtmpk750IM\downloaded_packages
```

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
The downloaded binary packages are in
  C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\Rtmpk750IM\downloaded_packages
> library(psych)
warning message:
package 'psych' was built under R version 4.3.3
> data2 %>% select(-No, -allRating) %>% alpha()

Reliability analysis
call: alpha(x = .)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.96 0.96 0.98 0.52 22 0.0064 3.3 0.38 0.52

95% confidence boundaries
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
95% confidence boundaries
  lower alpha upper
Feldt    0.94 0.96 0.97
Duhachek 0.94 0.96 0.97

Reliability if an item is dropped
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N alpha se var.r med.r
P1      0.95    0.96    0.97      0.53 21    0.0067 0.0105 0.53
P2      0.96    0.96    0.98      0.53 21    0.0066 0.0108 0.53
P3      0.95    0.95    0.98      0.52 21    0.0068 0.0107 0.52
P4      0.96    0.96    0.98      0.53 21    0.0066 0.0109 0.53
P5      0.96    0.96    0.98      0.53 22    0.0065 0.0092 0.53
P6      0.95    0.95    0.97      0.52 20    0.0069 0.0105 0.51
P7      0.95    0.96    0.98      0.53 21    0.0067 0.0102 0.53
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
P7      0.95    0.96    0.98      0.53 21    0.0067 0.0102 0.53
P8      0.95    0.95    0.97      0.52 21    0.0068 0.0107 0.52
P9      0.95    0.95    0.97      0.52 20    0.0069 0.0106 0.51
P10     0.95    0.95    0.97      0.52 21    0.0067 0.0107 0.52
P11     0.95    0.95    0.97      0.52 21    0.0069 0.0110 0.51
P12     0.95    0.95    0.97      0.52 21    0.0068 0.0107 0.52
P13     0.95    0.95    0.97      0.52 20    0.0070 0.0105 0.51
P14     0.95    0.95    0.97      0.52 21    0.0069 0.0103 0.51
P15     0.95    0.95    0.98      0.52 21    0.0068 0.0109 0.52
P16     0.95    0.95    0.97      0.52 21    0.0069 0.0109 0.52
P17     0.95    0.95    0.97      0.52 20    0.0070 0.0104 0.51
P18     0.95    0.95    0.97      0.53 21    0.0067 0.0104 0.52
P19     0.95    0.95    0.97      0.52 21    0.0068 0.0107 0.52
P20     0.96    0.96    0.98      0.53 22    0.0066 0.0100 0.53
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
Item statistics
  n raw.r std.r r.cor r.drop mean sd
P1 98 0.68 0.69 0.68 0.65 3.3 0.48
P2 98 0.66 0.66 0.65 0.62 3.3 0.48
P3 98 0.75 0.75 0.75 0.72 3.5 0.52
P4 98 0.68 0.68 0.66 0.64 3.3 0.56
P5 98 0.63 0.63 0.62 0.59 3.3 0.54
P6 98 0.80 0.80 0.79 0.77 3.3 0.51
P7 98 0.69 0.68 0.67 0.65 3.3 0.51
P8 98 0.76 0.76 0.75 0.73 3.2 0.52
P9 98 0.80 0.80 0.80 0.78 3.4 0.51
P10 98 0.73 0.73 0.72 0.69 3.3 0.56
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.77 3.3 0.53
P12 98 0.76 0.77 0.76 0.73 3.3 0.51
```

```
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 · C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/
P11 98 0.79 0.79 0.79 0.77 3.3 0.53
P12 98 0.76 0.77 0.76 0.73 3.3 0.51
P13 98 0.82 0.82 0.81 0.79 3.3 0.50
P14 98 0.79 0.79 0.79 0.76 3.3 0.51
P15 98 0.74 0.74 0.73 0.71 3.3 0.49
P16 98 0.79 0.79 0.78 0.76 3.3 0.50
P17 98 0.84 0.84 0.84 0.82 3.4 0.52
P18 98 0.70 0.70 0.70 0.67 3.4 0.54
P19 98 0.75 0.75 0.74 0.72 3.4 0.50
P20 98 0.63 0.64 0.62 0.59 3.5 0.50

Non missing response frequency for each item
  1 2 3 4 miss
P1 0.00 0.00 0.65 0.35 0
```

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/

Non missing response frequency for
  1  2  3  4 miss
P1 0.00 0.00 0.65 0.35 0
P2 0.00 0.01 0.01 0.67 0.32 0
P3 0.00 0.01 0.51 0.48 0
P4 0.00 0.05 0.61 0.34 0
P5 0.01 0.01 0.65 0.33 0
P6 0.00 0.02 0.65 0.33 0
P7 0.01 0.00 0.69 0.30 0
P8 0.00 0.04 0.67 0.29 0
P9 0.00 0.01 0.60 0.39 0
P10 0.00 0.04 0.57 0.39 0
P11 0.00 0.03 0.63 0.34 0
```

```
Console Terminal x Background Jobs x
R 4.3.2 - C:/Users/acer/OneDrive/Desktop/data2/

P8 0.00 0.04 0.67 0.29 0
P9 0.00 0.01 0.60 0.39 0
P10 0.00 0.04 0.57 0.39 0
P11 0.00 0.03 0.63 0.34 0
P12 0.00 0.02 0.64 0.34 0
P13 0.00 0.01 0.63 0.36 0
P14 0.00 0.03 0.67 0.30 0
P15 0.00 0.02 0.69 0.29 0
P16 0.00 0.01 0.64 0.35 0
P17 0.00 0.02 0.60 0.38 0
P18 0.00 0.02 0.51 0.47 0
P19 0.00 0.00 0.58 0.42 0
P20 0.00 0.00 0.52 0.48 0
> |
```

Protected by PDF Anti-Copy Free
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP MUTU PELAYANAN APLIKASI MAXIM DI UNIVERSITAS BINA INSAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Amin Nurrosid¹, Muhammad Mursyah², A.Taqwa Martadinata³

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, LubukLinggau, Indonesia

³Program Studi Informatika, Universitas Bina Insan, LubukLinggau, Indonesia

Email: ¹masaminnurrosid1@gmail.com, ²mnuralsyah@univbinainsan.ac.id,
³taqwa@univbinainsan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Universitas Bina Insan. Kasus dalam penelitian ini yakni pemanfaatan layanan aplikasi Maxim yang masih memiliki permasalahan. Misalnya, fitur Maxim tidak menunjang panggilan video dengan pengemudi, serta layanan Maxim Food tidak menyediakan informasi jam buka serta tutup restoran. Permasalahan ini hendak diteliti menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan variabel Service Quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Product Quality, Price) guna melihat apakah perihal tersebut berkontribusi terhadap ketidakpuasan pelanggan terhadap aplikasi Maxim. Data primer serta sekunder digunakan dalam penelitian ini, serta pendekatan analisis yang digunakan merupakan analisis deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data primer meliputi kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan observasi kontak langsung. Buku dan terbitan berkala merupakan contoh data sekunder. Dua item dinilai baik berdasarkan hasil analisis, sedangkan lima item dinilai kurang baik dan memerlukan perbaikan ke depannya. Layanan aplikasi Maxim Universitas Bina Insan memiliki peringkat kepuasan pelanggan sebesar 97%, yang dinilai memuaskan.

Kata kunci-Analisis, Tingkat Kepuasan, Maxim, IPA.

Abstract

This study aims to determine the level of satisfaction of Maxim application users at Bina Insan University. The case in this study is the use of Maxim application services that still have problems. For example, the Maxim feature does not support video calls with drivers, and the Maxim Food service does not provide information on restaurant opening and closing hours. This problem will be studied using the Importance Performance Analysis (IPA) method with Service Quality variables (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Product Quality, Price) to see whether this contributes to customer dissatisfaction with the Maxim application. Primary and secondary data are used in this study, and the analysis approach used is qualitative descriptive analysis. Primary data collection methods include questionnaires, interviews, documentation, and direct contact observations. Books and periodicals are examples of secondary data. Two items were assessed as good based on the results of the analysis, while five items were assessed as less good and needed improvement in the future. The Maxim application service at Bina Insan University has a customer satisfaction rating of 97%, which is considered satisfactory.

Keywords-Analysis, Satisfaction Level, Maxim, IPA.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi serta internet yang cukup pesat memberikan akibat yang besar terhadap kehidupan sosial bermasyarakat. Banyak jenis usaha baru bermunculan dengan menggunakan teknologi informasi internet. Salah satu dari usaha tersebut adalah usaha penyedia layanan jasa transportasi. Indonesia sendiri telah memiliki beberapa wujud jasa transportasi online semacam Grab, Uber, Bluejek, Transjek, Maxim, InDrive serta Bang Jek. [1]

Perusahaan teknologi informasi internasional bernama Maxim menyediakan platform yang memudahkan pengemudi dan pelanggan untuk berkomunikasi. Di Indonesia, Maxim merupakan perusahaan penyedia transportasi internet yang terbilang baru. Maxim berdiri pada tahun 2003. Sebelumnya, layanan aplikasi taksi ini hanya terbatas di Chardinsk, yang terletak di Pegunungan Ural, Rusia. Pada tahun 2018, Maxim mulai beroperasi di Indonesia. [2]

Meskipun banyak orang di Lubuklinggau memiliki mobil sendiri, Anda mungkin terkejut mengetahui bahwa lebih banyak orang di kota ini yang masih mengandalkan layanan transportasi daring karena lebih praktis. Mereka tidak mau kepanasan, sehingga mereka ragu untuk langsung mencari layanan ojek umum di pinggir jalan. Sudah barang tentu masyarakat saat ini lebih menyukai kesederhanaan daripada kerumitan. Belum ada penelitian tentang kepuasan pengguna aplikasi Maxim dengan menggunakan teknik IPA yang dilakukan di Universitas Bina Insan sendiri.

Memanfaatkan layanan aplikasi Maxim itu sendiri tentunya ada keterbatasan yang dirasakan, diantaranya Fitur maxim tidak memberikan akses untuk panggilan video atau video call dengan driver, sehingga saat menerima orderan disuatu kondisi rute jalan yang sedikit sulit untuk dijangkau driver sering tersesat jika hanya mengandalkan fitur panggilan suara dan maps diaplikasi maxim, sehingga fitur yang kurang lengkap dan layanan Food pada maxim tidak memberikan keterangan waktu buka atau tutupnya suatu restoran, sehingga pada saat memesan makanan atau minuman tidak akan mengecewakan pelanggan atau customer.

II. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui wawancara berbasis kuesioner, penulis akan menggunakan metode survei, observasi, dan teknik analisis kinerja kepentingan (IPA). Analisis deskriptif kualitatif akan menjadi metode analisis yang digunakan untuk mengatasi tujuan penelitian penulis.

2.2 Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Penulis mengumpulkan informasi langsung dari subjek penelitian untuk menyediakan data primer. Teknik-teknik berikut akan digunakan untuk mengumpulkan data:

a.1 Metode Angket (Kuesioner)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa Universitas Bina Insan Lubuklinggau terhadap aplikasi Maxim, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara atau angket yang berisi pertanyaan dan jawaban.

a.2 Observasi

Dengan menggunakan pendekatan ini, penulis akan berbicara langsung dengan sejumlah mahasiswa Universitas Bina Insan untuk mengetahui apakah mereka pernah memanfaatkan aplikasi Maxim untuk layanan transportasi dalam perjalanan mereka ke kampus.

a.3 Metode Dekorasi

Dengan menggunakan metode ini, penulis mengumpulkan data yang diperlukan untuk menyusun proposal penelitian ini dan mencari catatan, seperti struktur organisasi, yang terkait dengan topik penelitian.

b. Data Sekunder

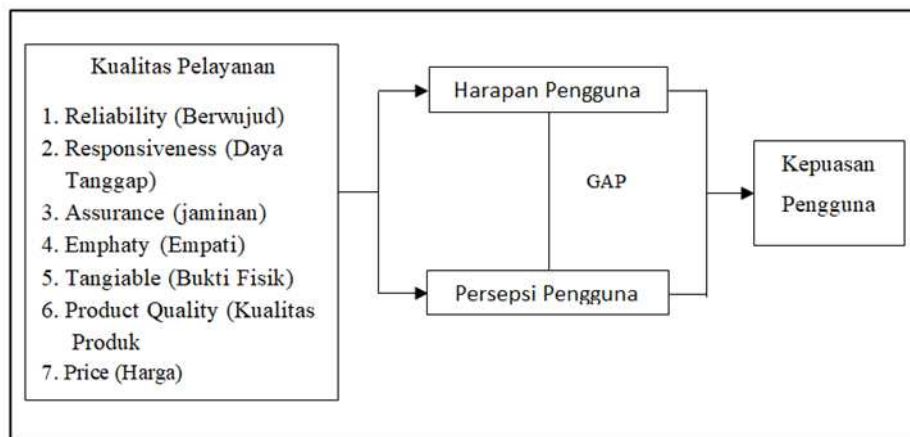
Pengetahuan teoritis yang dikumpulkan dan diterapkan dalam penelitian ini diperoleh penulis dari bahan ajar kuliah, buku referensi relevan, dan hasil penelusuran jurnal daring.

2.3 Metode Analisa

Penulis menggunakan metode analisis Importance Performance Analysis (IPA). Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di lingkungan Universitas Bina Insan Lubuklinggau diukur dengan teknik IPA.

2.4 Kerangka Berfikir

menggambarkan fase-fase awal penelitian untuk menghasilkan temuan-temuan yang dapat dipercaya.



Gambar 1. Kerangka berfikir penggunaan aplikasi Maxim

Gambar yang disebutkan di atas menggambarkan betapa pentingnya sejumlah elemen penilaian bagi kepuasan pengguna. GAP dalam pendekatan IPA kemudian akan menghitung

2.5 Analisa Sistem

a. Analisa Sistem yang Berjalan

Perusahaan Maxim berdiri pada tahun 2018 di Jakarta. Namun sebelumnya, layanan taksi aplikasi hanya ada di Chardinsk, yang berada di bagian Ural Rusia. Maxim mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018 dan kini berkembang dengan menjadi perusahaan transportasi daring yang mengkhususkan diri pada taksi serta bentuk layanan transportasi lainnya seperti kendaraan atau ojek. [2]

Meskipun banyak warga Lubuklinggau sudah memiliki kendaraan pribadi, Anda mungkin terkejut mengetahui bahwa masih banyak yang mengandalkan layanan transportasi online karena lebih praktis. Kita bisa mendownload software ini melalui *playstore* maupun *appstore*. Maxim sendiri memiliki website yang tergabung dalam *wesite* Maximnya dan dapat dilihat pada alamat berikut <https://id.taximaxim.com> pada *link* tersebut. Didalam *software* tersebut menyediakan berupa jasa transportasi yang memiliki berbagai macam pelayanan seperti Bike, Car, Food, Delivery, Cargo dan Life.

Penggunaan jasa aplikasi Maxim itu sendiri masih ada kekurangan yang dirasakan, diantaranya Fitur maxim tidak memberikan akses untuk panggilan video atau video call dengan driver, sehingga saat menerima orderan disuatu kondisi rute jalan yang sedikit sulit untuk dijangkau driver sering tersesat, layanan Food pada maxim tidak memberikan keterangan waktu buka atau tutupnya suatu restoran. Belum ada penelitian tambahan yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan terhadap aplikasi Maxim dari sumber lain, termasuk *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emptay, Tangible, Product Quality*, dan *Price*.

Penelitian ini dianggap berguna dalam analisis situs web dan menghasilkan hasil untuk mengembangkan atau meningkatkan situs web agar memenuhi persyaratan, preferensi, dan kenyamanan pengguna saat menggunakan perangkat lunak atau aplikasi Maxim di masa mendatang.

b. Alternatif Pemecahan Masalah

Aplikasi Maxim di lingkungan Universitas Bina Insan belum ada yang melakukan analisis pada kepuasan pengguna. Karena pengguna aplikasi maxim lebih terarah pada anak remaja sekarang ini inginnya yang simple dan tidak repot tentunya maka diambil sampel di kalangan Universitas Bina Insan.

Untuk memperbaiki *software* lebih baik lagi maka perlu adanya analisis ini agar dapat memenuhi kepuasan dari beberapa faktor dan kenyamanan pengguna yang akan menjadikan gagal atau berhasilnya *software* Maxim.

Pendekatan studi Importance Performance (IPA) harus digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap program berdasarkan masalah yang muncul. Temuan studi ini dapat digunakan untuk menyarankan cara-cara untuk meningkatkan perangkat lunak di masa mendatang.

2.6 Perancangan Instrumen Quisioner

Menurut hasil penelitian, pengguna aplikasi Maxim memiliki 20 kebutuhan yang saling terkait dan 20 harapan. Mereka mengklaim bahwa sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan pengungkapan peneliti adalah beberapa pilihan yang tersedia dalam aplikasi

Maxim. Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim. (Upgrade Maxim Pro Version to Remove the Watermark)

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|----|------------|----|---|----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |

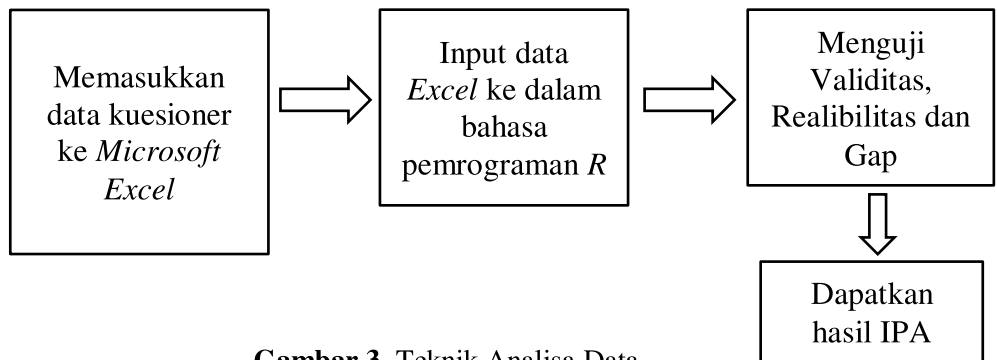
Gambar 2. Skala Likert Penelitian

Menurut Sugiyono, respons setiap item instrumen berkisar antara sangat positif hingga sangat negatif, dan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pandangan individu atau kelompok terhadap suatu isu sosial. Variabel yang akan diukur disebut sebagai indikator variabel saat menggunakan skala Likert. Selanjutnya, indikator tersebut berfungsi sebagai dasar untuk penyusunan item instrumen, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: [17]:

1. Tidak Setuju
2. Kurang Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

2.7 Teknik Analisa Data

Dua puluh pertanyaan kinerja dan dua puluh pertanyaan harapan membentuk tujuh variabel pendekatan analisis data metode IPA untuk pengalaman pengguna, atau UX. Instrumen untuk mengevaluasi kinerja dan tingkat signifikansi perusahaan adalah metode IPA. Data responden diproses menggunakan Program R, dan peserta melengkapi kuesioner dalam studi ini sesuai dengan prosedur tersebut. Setelah pemrosesan data selesai, data pengalaman pengguna aplikasi Maxim diperiksa. Gambar 3 berikut mengilustrasikan metode analisis data.:



Gambar 3. Teknik Analisa Data

Untuk menghitung uji validitas dan reliabilitas, data harus dimasukkan terlebih dahulu ke Microsoft Excel. Dari sana, data akan secara otomatis dimasukkan ke perangkat lunak R, seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas.

Suatu alat penelitian harus mampu mengukur atau mengungkapkan informasi dari variabel yang diteliti. Uji validitas dapat digunakan untuk memastikan validitas suatu instrumen. Dengan menggunakan rumus *Product moment*, harga korelasi terlebih dahulu ditentukan untuk menilai validitas alat ukur. [17]:

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

- rx_{xy} = Koefisien korelasi
- ∑y = Jumlah skor total
- n = Jumlah respon
- ∑x² = Jumlah kuadrat skor total
- ∑y² = Jumlah kuadrat skor total
- ∑x = Jumlah skor item
- ∑xy = Total perkalian skor item Dan total sebuah instrument dapat dinyatakan valid apabila koefisien korelasinya >0,3.



Masalah keakuratan alat ukur diatasi dengan keandalan. Analisis statistik dapat digunakan untuk mengevaluasi keakuratan ini dan mengidentifikasi kesalahan pengukuran atau kesalahan pengukuran. Jika suatu instrumen cukup dapat dipercaya sebagai alat untuk mengukur data, maka instrumen tersebut dianggap andal. Rumus *Cronbach's Alpha* digunakan dalam uji keandalan penelitian ini. Berikut ini adalah rumus *Cronbach's Alpha*. [17]:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- r₁₁ = Realibilitas instrumen
- ∑σ_b² = Jumlah varians butir
- K = Banyaknya butir instrumen
- ∑σ_t² = Varians total

Terlepas dari seberapa besar atau kecilnya koefisien korelasi, Sugiyono menafsirkannya dalam tabel berikut. [17]:

Tabel 1. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

| Internal Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 –0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 –0,399 | Rendah |
| 0,40 –0,599 | Sedang |
| 0,60 –0,799 | Kuat |
| 0,80 –1,000 | Sangat Kuat |

Oleh karena itu, langkah pertama dalam proses analisis data adalah pengujian validitas dan reliabilitas. Uji GAP digunakan untuk melanjutkan penafsiran koefisien korelasi; posisinya dan kuadran mana yang membawa nilai temuan penelitian akan diungkapkan kemudian.

Protected by PDF Anti-Copy Free
Tabel 2. Atribut Layanan Aplikasi Maxim
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

| | |
|----|--|
| 1 | Maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk <i>Bike, Car, Food, Delivery, Cargo, dan Life</i> |
| 2 | Memesan Maxim tidak memaksa pengguna untuk membayar. |
| 3 | Driver Maxim memiliki pengetahuan tentang cara menuju ke jalan yang dituju pelanggan |
| 4 | Agar kinerja driver Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim |
| 5 | Adanya Maxim mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari |
| 6 | Harga yang ditawarkan Maxim cukup terjangkau |
| 7 | Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi online merek lainnya |
| 8 | Kelengkapan menu <i>Food</i> Maxim selaras dengan restorannya |
| 9 | Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah |
| 10 | Sudah banyak aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim |
| 11 | Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan |
| 12 | Pelanggan yang puas dengan layanan Maxim, terus menggunakannya untuk mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalaman negatif |
| 13 | Saya pikir Maxim dapat menyediakan (asuransi) jika terjadi kecelakaan |
| 14 | Driver Maxim siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka |
| 15 | Pelanggan yakin bahwa berbagai layanan Maxim dapat memenuhi kebutuhan mereka |
| 16 | Konsumen merekomendasikan Maxim kepada konsumen lainnya |
| 17 | Driver Maxim memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen |
| 18 | Driver Maxim berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik. |
| 19 | Anda dapat mengandalkan pengemudi Maxim untuk mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan. |
| 20 | Pelanggan senang dengan layanan yang ditawarkan Maxim |

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Reliability, Representativeness, Assurance, Empathy, Tangibles, Promise Quality dan Price merupakan tujuh variabel yang diukur menggunakan kuesioner dari metode IPA. Terdapat 20 pertanyaan tentang kinerja aplikasi dan 10 pertanyaan lainnya tentang aspirasi untuk harapan kemajuannya. Sebanyak 40 pertanyaan ini dijawab oleh 98 responden untuk menjamin hasil tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kuesioner yang pernah dilakukan dari 98 responden, distribusi jawaban mereka yang diubah ke skala *Likert* adalah sebagai berikut: tidak setuju, sangat tidak setuju, setuju, dan sangat setuju (sangat tidak setuju menunjukkan nilai terkecil +1, sedangkan sangat setuju menunjukkan nilai terbesar +4). Jawaban setiap responden terhadap pertanyaan kuesioner yang dimodifikasi ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Atribut Pelayanan Aplikasi Maxim

| NO | Pernyataan | Kinerja | | | | Harapan | | | |
|----|------------|---------|----|----|-----|---------|----|----|-----|
| | | ST | S | TS | STS | ST | S | TS | STS |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | P1 | 42 | 56 | 0 | 0 | 34 | 64 | 0 | 0 |
| 2 | P2 | 35 | 62 | 1 | 0 | 31 | 67 | 0 | 0 |
| 3 | P3 | 28 | 67 | 3 | 0 | 47 | 50 | 1 | 0 |
| 4 | P4 | 27 | 62 | 9 | 0 | 33 | 60 | 5 | 0 |
| 5 | P5 | 21 | 73 | 4 | 0 | 31 | 64 | 1 | 1 |
| 6 | P6 | 28 | 69 | 1 | 0 | 32 | 64 | 2 | 0 |
| 7 | P7 | 27 | 68 | 3 | 0 | 29 | 68 | 0 | 1 |
| 8 | P8 | 23 | 66 | 9 | 0 | 28 | 66 | 4 | 0 |
| 9 | P9 | 23 | 72 | 3 | 0 | 37 | 59 | 1 | 1 |
| 10 | P10 | 31 | 66 | 1 | 0 | 38 | 56 | 4 | 0 |
| 11 | P11 | 24 | 72 | 2 | 0 | 33 | 62 | 3 | 0 |
| 12 | P12 | 21 | 67 | 8 | 2 | 33 | 63 | 2 | 0 |
| 13 | P13 | 24 | 69 | 5 | 0 | 35 | 62 | 1 | 0 |
| 14 | P14 | 23 | 70 | 5 | 0 | 29 | 66 | 3 | 0 |
| 15 | P15 | 24 | 67 | 7 | 0 | 27 | 68 | 1 | 2 |
| 16 | P16 | 23 | 65 | 9 | 1 | 33 | 63 | 1 | 1 |
| 17 | P17 | 20 | 78 | 0 | 0 | 37 | 59 | 2 | 0 |
| 18 | P18 | 28 | 68 | 2 | 0 | 44 | 51 | 2 | 1 |
| 7 | P19 | 30 | 64 | 4 | 0 | 41 | 57 | 0 | 0 |
| 20 | P20 | 31 | 64 | 3 | 0 | 47 | 51 | 0 | 0 |

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan berapa banyak sampel yang diperlukan dari populasi saat ini sejumlah 2975 :

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

$$n = \frac{2975}{1 + 2975 (0,1)^2}$$

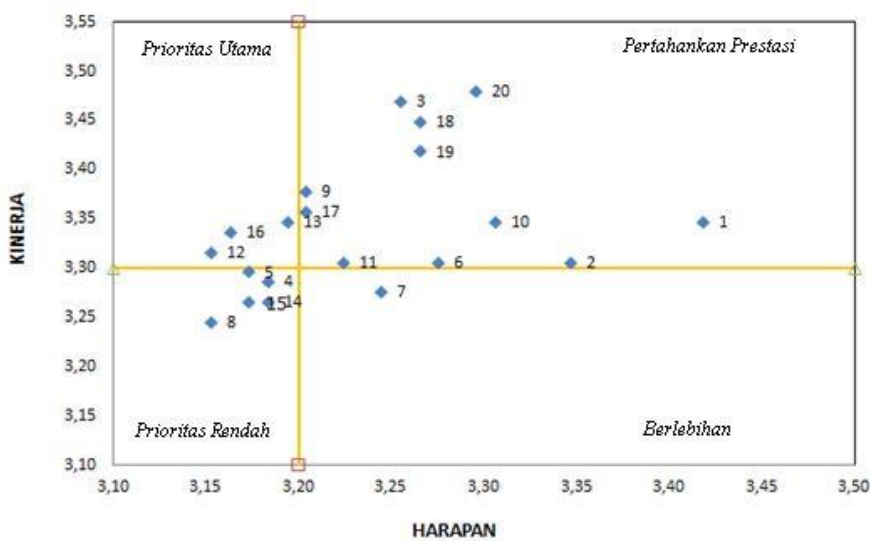
$$n = 98$$

Protected by PDF Anti-Copy Free

Tabel 4. Skor Kepuasan pengguna Berdasarkan Peringkat Kinerja dan Harapan Maxim

| No | Kepuasan | Skor | | Skor Kepuasan |
|----|----------|----------|----------|---------------|
| | | Kinerja | Harapan | |
| 1 | P1 | 0,9217 | 0,683037 | -0,17382 |
| 2 | P8 | 0,71206 | 0,760305 | -0,239099 |
| 3 | P7 | 0,550115 | 0,685674 | -0,135559 |
| 4 | P20 | 0,564555 | 0,633645 | -0,06909 |
| 5 | P2 | 0,603519 | 0,660341 | -0,056822 |
| 6 | P3 | 0,628482 | 0,752255 | -0,123773 |
| 7 | P15 | 0,654036 | 0,740134 | -0,086098 |
| 8 | P16 | 0,680508 | 0,786427 | -0,105919 |
| 9 | P4 | 0,69929 | 0,679755 | 0,019535 |
| 10 | P14 | 0,709861 | 0,787358 | -0,077497 |
| 11 | P5 | 0,725133 | 0,633775 | 0,091358 |
| 12 | P18 | 0,726349 | 0,703737 | 0,022612 |
| 13 | P12 | 0,729968 | 0,764685 | -0,034717 |
| 14 | P6 | 0,749688 | 0,799429 | -0,049741 |
| 15 | P13 | 0,754653 | 0,817124 | -0,062471 |
| 16 | P19 | 0,76107 | 0,747798 | 0,013272 |
| 17 | P9 | 0,774316 | 0,802484 | -0,028168 |
| 18 | P10 | 0,777915 | 0,729044 | 0,048871 |
| 19 | P11 | 0,788737 | 0,794836 | -0,006099 |
| 20 | P17 | 0,794254 | 0,838544 | -0,04429 |

Dari tabel di atas terlihat jelas bahwa beberapa ciri memiliki nilai positif dan negatif. Nilai negatif menunjukkan bahwa atribut tersebut tidak memenuhi harapan pengguna. Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) harus digunakan untuk menganalisis lebih lanjut data ini guna menetapkan skala prioritas perbaikan.



Gambar 4. Diagram kartesius pengukuran kepuasan pengguna

Protected by PDF Anti-Copy Free

Berikut ini adalah penjelasan rinci dari penjelasan pada Gambar 4:

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pada Kuadran A (Prioritas Utama)

Ada beberapa elemen dalam kuadran ini yang dianggap penting atau diharapkan oleh pelanggan, tetapi kinerja perusahaan dianggap tidak memadai, oleh karena itu, perusahaan harus fokus mengarahkan sumber dayanya untuk meningkatkan kinerja yang termasuk dalam kuadran ini. Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut:

- (12) Saya pikir Maxim dapat menyediakan (asuransi) jika terjadi kecelakaan.
- (13) Pelanggan yakin bahwa berbagai layanan Maxim dapat memenuhi kebutuhan mereka.
- (16) Kelengkapan menu *Food* Maxim selaras dengan restorannya.

Pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini berisi elemen-elemen yang diharapkan dapat mendukung kepuasan pelanggan dan dianggap signifikan, yang memungkinkan bisnis untuk terus mencapai sasaran kinerja. Variabel-variabel berikut hadir dalam kuadran ini::

- (1) Maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk *Bike, Car, Food, Delivery, Cargo* dan *Life*.
- (2) Adanya Maxim mempermudah konsumen dalam memesan suatu aktifitas kebutuhan sehari-hari.
- (3) Harga yang ditawarkan Maxim cukup terjangkau.
- (6) Driver Maxim siap memberikan layanan kepada pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka.
- (9) Driver Maxim memiliki sikap yang ramah terhadap konsumen.
- (10) Driver Maxim berbicara kepada pelanggan dengan sopan dan baik.
- (11) Anda dapat mengandalkan pengemudi Maxim untuk mengirimkan barang tanpa kerusakan atau kesalahan.
- (17) Pelanggan senang dengan layanan yang ditawarkan Maxim.
- (18) Pelanggan yang puas dengan layanan Maxim, terus menggunakannya untuk mengulang pengalaman positif dan menghindari pengalaman negatif.
- (19) Konsumen merekomendasikan Maxim kepada konsumen lainnya.
- (20) Agar kinerja driver Maxim Lebih baik, pelanggan memberikan saran dan masukan kepada para pihak Maxim.

Pada Kuadran C (Prioritas Rendah)

Perusahaan tidak perlu memfokuskan atau memberikan perhatian lebih besar pada variabel-variabel ini karena dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja riil yang rendah dan tidak terlalu signifikan atau diharapkan oleh pelanggan. Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut::

- (4) Harga yang ditawarkan Maxim lebih murah.
- (5) Layanan yang ditawarkan Maxim sejalan dengan keinginan pelanggan.
- (8) Memesan Maxim tidak memakan waktu lama.
- (14) Sudah banyak aktifitas kebutuhan sehari-hari yang terdapat dalam aplikasi Maxim.

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- (15) Harga yang tertera di Maxim cukup terjangkau dari harga jasa transportasi online merek lainnya.

Pada Kuadran D (Berlebihan)

Bisnis akan lebih baik jika mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan variabel-variabel ini ke faktor-faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi karena faktor-faktor dalam kuadran ini dianggap oleh pelanggan sebagai faktor yang tidak terlalu signifikan atau tidak diharapkan. Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut::

- (7) Driver Maxim memiliki pengetahuan tentang cara menuju ke jalan yang dituju pelanggan.

Karena bisnis terlalu banyak menerapkan hal-hal ini, akan lebih bijaksana jika mulai mengalokasikan sumber pendanaan ke prioritas utama..

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap mutu layanan aplikasi Maxim di Universitas Bina Insan, Metode IPA digunakan untuk sampai pada temuan berikut.

Hasil tingkat kesesuaian dari 20 atribut pelayanan maxim diperoleh dengan membagi temuan penelitian kuesioner tingkat kinerja dengan hasil penelitian kuesioner tingkat kinerja harapan dan hasilnya dikalikan 100%. Pelayanan terendah adalah 94% yang mana harga yang ditawarkan maxim cukup terjangkau. Sedangkan untuk nilai tertinggi adalah 102% maxim adalah perusahaan transportasi yang menawarkan berbagai layanan, termasuk *Bike, Car, Food, Delivery, Cargo* dan *Life* Berkat banyaknya layanan yang ditawarkan, Program ini memberikan rasa nyaman bagi penggunaannya saat menggunakannya. Selain itu, program Maxim sering kali memperoleh peringkat kepuasan sebesar 97%, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas.

V. DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Mahaputra, "Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek Indonesia)," *J. Siber Transp. dan Logistik*, vol. 1, no. 1, pp. 29–37, 2023.
- [2] A. Putri Herianto, H. Taufik, and S. Djuniati, "Analisis Kelayakan Finansial Driver Maxim Bike Pekanbaru," *J. Infrastruct. Civ. Eng.*, vol. 2, no. 01, pp. 60–80, 2022.
- [3] A. K. Ulfah *et al.*, *Ragam Analisis Data Penelitian: (Sastra, Riset dan Pengembangan)*. Madura: IAIN Madura Press, 2022.
- [4] M. Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: UNITOMO PRESS, 2019.
- [5] V. K. Hutagalung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pardede International Medan," vol. 3, no. 1, pp. 38–45, 2023.
- [6] F. Veryani and S. Andarini, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan

Protected by PDF Anti-Copy Free

Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening,” *J. Adm. Bisnis (JAB)*, vol. 12, no. 2, p. 2022, 2022.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- [7] R. W. Tuti, A. Setiawan, and W. D. A. Zebua, *Pelayanan Transportasi Online Di Indonesia*. Tangerang Selatan: UI Press, 2021.
- [8] A. T. Martadinata, *PERANCANAAN ENTERPRISE ARCHITECTURE TEKNOLOGI INFORMASI ADAPTIF*, PUSTAKA WA TIMUR, 2023.
- [9] E. Ramadhanti and N. Marlina, “Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 23, no. 3, pp. 431–441, 2021.
- [10] S. N. Efendi, Zulfauzi, and Satrianansyah, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood Dilingkungan Universitas Bina Insan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J-SAKTI (Jurnal Sains ...)*, vol. 7, pp. 471–482, 2023.
- [11] E. L. Kumrotin and A. Susanti, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo,” *J-MIND (Jurnal Manaj. Indones.)*, vol. 6, no. 1, p. 1, 2021.
- [12] T. G. Nurlatifah, M., & Saraswati, “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. Akuntansi)*, vol. 4, no. 3, pp. 167–177, 2020.
- [13] C. Umam, L. Muchlisoh, and H. Maryati, “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018,” *Promotor*, vol. 2, no. 1, pp. 7–19, 2019.
- [14] A. Firmansyah, Rizky and H. Putra, Kurnia, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum ‘Suroboyo Bus’ Rute Halte Rajawali – Terminal Purabaya Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *Semin. Teknol. Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, dan Infrastruktur*, pp. 1–6, 2019.
- [15] V. Sahfitri, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ilm. Matrik*, vol. 19, no. 1, pp. 79–90, 2017.
- [16] J. D. Linton *et al.*, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis*, vol. 14, no. 2. 2020.
- [17] J. O. Ong and J. Pambudi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero),” *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2014.