

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada masa ini perkembangan teknologi sangatlah pesat sehingga tidak dapat dipungkiri hampir seluruh masyarakat di Indonesia menggunakannya, masyarakat meyakini bahwa teknologi dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menjadi lebih mudah dan cepat. Internet merupakan salah satu perkembangan dari teknologi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan adanya internet muncullah kehadiran aplikasi *mobile* yang menggunakan internet sebagai penyedia layanan pembelian tiket bioskop secara *online* yaitu TIX ID.

TIX ID merupakan aplikasi pembelian tiket bioskop secara *online* yang diintegrasikan pihak ketiga yaitu DANA, dengan TIX ID kita bisa memesan tiket film di bioskop jaringan Cinema 21. TIX ID dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam memesan tiket bioskop melalui perangkat *mobile* tanpa harus lama mengantri serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan data dari *Google Play Store*, jumlah pemasangan aplikasi *mobile* TIX ID yang telah dilakukan *user* hingga bulan September 2019 berada pada kategori lebih dari 5 juta pemasangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa minat pengguna di Indonesia terhadap aplikasi *mobile* TIX ID tergolong sangat tinggi.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi *mobile* TIX ID. Berdasarkan data *feedback* pengguna dari *Google Play Store* hingga bulan September 2019 dan dari

hasil kuesioner yang saya sebarakan kepada beberapa pengguna TIX ID ada salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu kegagalan dalam melakukan pembelian tiket seperti sudah membeli dan melakukan transaksi dan menunggu beberapa menit ternyata kursi yang dipilih sudah ada yang mengisi sehingga dana sudah terpotong tetapi tidak mendapatkan kode booking tiket. Selain itu, beberapa pengguna juga memberikan keluhan terkait kegagalan dalam hal registrasi, loading terlalu lama setelah melakukan transaksi dan pemesanan di *refund* secara tiba-tiba. Beberapa pengguna juga menyampaikan saran kepada aplikasi *mobile* TIX ID terkait pembaruan tampilan agar lebih menarik lagi, dan penambahan metode pembayaran selain DANA. Hal tersebut tentunya menjadi perhatian bagi pihak Cinema 21 dalam memberikan layanan secara maksimal melalui aplikasi *mobile* TIX ID.

Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna TIX ID dapat dilakukan dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode *SERVQUAL* menggunakan lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi pengukuran yang ada dalam *SERVQUAL* meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan dimensi *empathy*. Dalam penelitian ini terdapat 6 Hipotesis yaitu H1=*Tangibles*, H2=*Reliability*, H3=*Responsiveness*, H4=*Assurance*, H5=*Empathy*, H6=*Trust*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi Menggunakan Metode Servqual”** .

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID di Kota Jambi menggunakan Metode *Servqual* ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar pembahasan skripsi ini tidak berkembang terlalu jauh atau menyimpang terlalu jauh dari tujuannya, maka penulis membatasi permasalahan yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID.
2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *trust*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat dan beberapa pengunjung Cinema XXI di Kota Jambi yang telah menggunakan aplikasi TIX ID dengan jumlah minimal 100 responden.

4. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis gap 5 pada SERVQUAL GAP yaitu variabel persepsi sebagai variabel dependen.

#### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dimensi variabel apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID di Kota Jambi.
2. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi TIX ID menjadi lebih baik bagi pengguna.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat membantu pihak layanan TIX ID dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna TIX ID di Kota Jambi.
2. Penulis dapat mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna TIX ID di Kota Jambi menggunakan metode *SERVQUAL*.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kualitas pelayanan seperti: konsep analisis, konsep kepuasan, konsep kualitas layanan, metode SERVQUAL (Service Quality), metode Likert, dsb.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

## **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi TIX ID di Kota Jambi.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kualitas layanan yang ada pada layanan aplikasi TIX ID di Kota Jambi.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.