

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Membaca merupakan proses untuk memahami isi bacaan dalam buku yang memerlukan konsentrasi tinggi. Dalam hal ini buku bacaan seperti komik sangat menarik untuk dibaca di karenakan komik memberikan penggambaran ilustrasi sehingga membuat komik menjadi begitu mudah untuk di pahami. komik adalah suatu bentuk kartun yang mengungkapkan karakter dan memerankan suatu cerita dalam urutan yang erat dihubungkan dengan gambar untuk memberikan hiburan kepada para pembacanya.

Salah satu media yang menyajikan komik digital online adalah MangaToon. MangaToon adalah aplikasi gratis untuk membaca komik, manhua, manhwa, manga dan Novel Sastra Indonesia di ponsel. Selain membaca novel kita juga bisa menulis novel dan mengunggahnya di Aplikasi MangaToon. Semua komik berwarna, komik bergenre action, romantis, komedi, fantasi, petualangan, horor dan lain-lain. Aplikasi MangaToon juga menyediakan Anime Jepang untuk di tonton. Hingga saat ini pengguna aplikasi MangaToon sudah mencapai 10 juta pelanggan berdasarkan info aplikasi dari *PlayStore* terhitung sejak pertama kali rilis pada 5 Juli 2018.

Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu faktor atau ukuran dan keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna

terdapat kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan (Merlidawanti, 2013).

Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan atau perbaikan (Fandy Tjiptono 2012) yang di dasari 5 dimensi antara lain adalah Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*).

Berdasarkan hasil pencarian jurnal di *Google Scholar* yang dilakukan penulis, hingga saat ini belum ada penelitian tentang analisis kualitas aplikasi MangaToon. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi MangaToon menggunakan metode *Servqual*.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul “ **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI MANGATOON MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :
Bagaimana melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi MangaToon di Kota Jambi dengan menggunakan metode *SERVQUAL* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi MangaToon.
2. Metode yang digunakan adalah metode *SERVQUAL*.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.
4. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi MangaToon dan yang pernah menggunakan.
5. Pengumpulan data menggunakan metode kusioner.
6. 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

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan Aplikasi MangaToon.
2. Mengetahui pengaruh dimensi variabel *SERVQUAL* terhadap layanan aplikasi yang digunakan sehingga dapat dilakukan analisis mendalam untuk memperoleh GAP.

1.4.2 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi mangaToon di Kota Jambi menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak MangaToon untuk meningkatkan kualitas layanan.

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 kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep kualitas, konsep kepuasan pengguna, batasan modifikasi layanan, metode *SERVQUAL (Service Quality)*, dsb.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas aplikasi MangaToon di Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS, PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi mengenai perhitungan hasil analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.