

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang membuat perubahan yang sangat signifikan terhadap masyarakat. Salah satu contohnya cara mendengarkan musik yang mengalami perubahan dari pemutar analog ke digital. Aplikasi musik streaming memungkinkan penggunanya dapat menikmati musik kapan saja dan dimana saja. Pengguna dapat membuat playlist dan genre lagu sesuai pilihan mereka. Layanan dengan format digital ini dapat di akses melalui smartphone tanpa pengguna perlu lagi membawa *Compact Disk* (CD) atau pemutar kaset seperti era sebelumnya.

Aplikasi musik streaming terus meningkat seiring peningkatan pengguna Smartphone. Sama halnya dengan Aplikasi Resso yang baru diluncurkan pada tahun 2019 yang ikut meramaikan penyedia jasa layanan musik streaming yang bisa dinikmati secara gratis ataupun berlangganan jika ingin mendapatkan fitur premiumnya. Meski Aplikasi Resso tergolong masih baru namun aplikasi ini mampu bersaing dengan layanan musik streaming lainnya. Aplikasi layanan musik ini dapat kita nikmati hanya dengan menginstal pada *smartphone* dengan sistem operasi *Android, PC, iOS*. Pada Aplikasi Resso terdapat pula fitur yang lebih banyak dan unik dibandingkan fitur layanan musik streaming lainnya.

Kualitas layanan merupakan salah satu cara untuk membentuk loyalitas pengguna. Untuk mengetahui kualitas layanan yang baik serta membentuk manajemen kualitas yang efektif, perlu mengetahui detail dan aktivitas yang umpan balik dari pengguna. Ketika pengguna merasa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan baik, maka pengguna akan melakukan penggunaan ulang. Semakin maksimal kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya, sehingga untuk meningkatkan kepuasan pengguna maka perusahaan harus memberikan pelayanan secara maksimal agar suatu tujuan perusahaan tercapai dan lebih maju dan berkembang[1].

Berdasarkan data pada *Google Play Store* tanggal 16 Oktober 2022, saat ini Aplikasi Resso telah diunduh sebanyak 100+ juta pengguna serta 2 juta ulasan dengan rating sebesar 4.2 dari skala 5.0. Sebelumnya peneliti juga telah melakukan observasi terhadap beberapa pengguna Aplikasi Resso. Setelah dilakukannya observasi peneliti menemukan kekurangan yaitu masih banyak lagu yang belum tersedia atau kurang lengkap dan meski dilengkapi lirik tapi masih ada beberapa lagu yang belum tersedia liriknya.

Ada beberapa macam metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna antara lain Metode *Servqual* merupakan suatu cara untuk melakukan pengukuran kualitas jasa. Model ini berkaitan erat dengan kepuasan pengguna[2], Metode *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna[3], Metode *DeLon and McLean* merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan

website/sistem informasi model ini akan menerangkan bagaimana kualitas sistem dapat mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna[4].

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Resso. Penelitian ini berfokus untuk menilai kualitas layanan Aplikasi Resso dilihat dari kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *servqual*. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* karena konsep pengukuran kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terhadap nilai gap *Servqual* terbukti sangat berguna untuk menilai tingkat kualitas layanan selain itu metode *Servqual* lebih mudah untuk dilakukan[5]. Metode *servqual* adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan yang dinilai kualitasnya untuk produk fisik tidak sama dengan industri di bidang jasa. Dalam metode *Servqual* terdapat gap diantaranya ada lima faktor utama atau dimensi *servqual* yang paling menentukan kualitas layanan yaitu *Tangibles* mempunyai sarana dan prasarana fisik, baik dari penyedia layanan maupun keadaan lingkungan sekitarnya. *Empathy* kemampuan dalam memahami keinginan penerima layanan secara pribadi dan tulus. *Reliability* kemampuan memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan berkinerja tepat waktu, tanpa kesalahan, simpatik dengan akurasi tinggi. *Responsiveness* keinginan untuk serta memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada penerima layanan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* memiliki pengetahuan sopan santun dan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan kepercayaan penerima

pelayanan [6].

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut kedalam tugas akhir dengan judul penelitian **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI RESSO MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat masalah Rumusan masalah dari pembahasan tersebut yaitu:

1. Bagaimana menerapkan dan menganalisis tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Resso menggunakan metode *Servqual*?
2. Apa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Resso?

1.3 BATASAN MASALAH

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas antara lain:

1. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Resso.
2. Metode yang digunakan adalah *Servqual*.

3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna Aplikasi Resso.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *google form*
5. Skala yang digunakan adalah Skala Likert.
6. Pengolahan data menggunakan SPSS 26.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah di sampaikan yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Resso menggunakan metode *servqual*.
2. Mengevaluasi pengaruh variabel independen (*tangibels, Emphaty Reliability, Responsiveness dan Assurance*) terhadap Variabel dependen (*User Satisfaction*)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah.

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

2. Diharapkan dari penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman yang lebih luas mengenai evaluasi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penyusunan laporan penelitian, peneliti ingin memberikan gambaran mengenai keseluruhan penulisan ilmiah. Sistematika penelitian ini meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti mendeskripsikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan proses analisis data dan berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah penelitian yang telah dirumuskan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode-metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, SPSS, pengembangan model, hipotesis penelitian dan profil penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Apa pengaruh pengguna dan kepuasan Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang diberikan peneliti berdasarkan proses pengembangan penelitian