

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era digital ini, perkembangan teknologi informasi khususnya internet terus meningkat. Internet sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk media komunikasi dan informasi. Dan para pengguna internet saat ini banyak yang telah dibantu dengan aplikasi yang telah membuat kehidupan para penggunanya menjadi mudah dan nyaman. Kebanyakan aplikasi yang biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari yaitu aplikasi untuk memesan makanan dan minuman. Salah satunya aplikasi Kopi Kenangan.

Aplikasi Kopi Kenangan adalah *platform* yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam menikmati pengalaman kopi dengan lebih praktis. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk memesan kopi dan makanan dari gerai kopi kenangan secara online, menghindari antrean dan menghemat waktu. Dengan tampilan yang menarik dan mudah digunakan, Aplikasi kopi kenangan bertujuan untuk memberikan pengalaman kopi yang lebih nyaman dan menyenangkan bagi para penggemar kopi.

Berdasarkan *feedback* pada aplikasi *playstore* beberapa pengguna mengalami masalah pada aplikasi ini seperti terdapat masalah *Bugs* dengan ketidakakuratannya nominal saat *voucher* dipakai, ketersediaan menu yang kurang akurat dengan gerai yang dituju, selanjutnya yaitu satu masalah utama dalam penggunaan

aplikasi kopi kenangan adalah masalah pembayaran yang dimana terkadang transaksi pembayaran gagal atau terpotong yang bisa menyebabkan kebingungan.

Ada beberapa macam metode yang dapat dilakukan untuk melakukan analisis diantaranya yaitu metode *Webqual* yang merupakan metode untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pada persepsi pengguna akhir [1]. Kemudian ada metode *Servqual* yang merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan [1]. Kemudian ada metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan tentang penerimaan sistem teknologi yang akan digunakan oleh penggunanya [2]. Kemudian ada metode Delon & Mclean yang merupakan *system quality* digunakan sebagai alat pengukur dari kualitas sistem teknologi informasi itu sendiri [3]. Kemudian ada metode *E-Servqual* digunakan untuk menilai dan memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi melalui platform online atau internet [4].

Untuk menilai kepuasan Penggunanya merupakan suatu keharusan bagi perusahaan untuk menyukkseskan dan mengembangkan layanan jasa atau produk yang mereka miliki, Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dan pesaing secara konsisten. Serta penyedia jasa harus memberikan Layanan terbaik *Service Quality* (Servqual) terhadap pengguna. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode E-SERVQUAL. Pada metode e-servqual ini terdapat tujuh dimensi yang digunakan

untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Ketujuh dimensi tersebut meliputi Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan Kebutuhan (*Fullfilment*), Ketersediaan Sistem (*System Availability*), Keamanan (*Privacy*), Daya Tanggap (*Resonsiveness*), Kompensasi (*Compensation*), dan Kontak (*Contact*) [3].

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KOPI KENANGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat diatas sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Menilai kepuasan pengguna pada aplikasi kopi kenangan dengan menggunakan metode e-servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik yang ditentukan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Peneliti melakukan analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Kopi Kenangan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada aplikasi Kopi Kenangan.
2. Peneliti melakukan analisis pada aplikasi Kopi Kenangan

3. Dalam pengukuran kualitas aplikasi ini akan menggunakan metode E-SERVQUAL, tujuh dimensi yang akan diukur merupakan *Efficinecy*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*.
4. Pengambilan sampel menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling*.
5. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dan pekerja.
6. Penelitian ini dibatasi untuk pengguna yang menggunakan aplikasi Kopi Kenangan dan yang pernah menggunakannya.

1.4 TUJUAN MASALAH

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan aplikasi Kopi Kenangan.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh dan variabel yang tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Dapat membantu pihak layanan aplikasi Kopi Kenangan dalam mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna.

2. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menjadi dasar dan rujukan dari aplikasi Kopi Kenangan untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan, antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan 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 konsep analisis, kepuasan pengguna, metode *service quality* (*servqual*) yang diangkat dari berbagai literatur bersumber pada buku internet, jurnal, dan lain- lain.

BAB III : METODELOGI 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 membahas tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Kopi Kenangan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang proses analisis kualitas layanan dan hasil uji hipotesis serta hasil penelitian

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan rekomendasi serta saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.

