

Analisis Kualitas Layanan Elektronik Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Dimensi *E-Servqual* (Studi Kasus Pengguna Aplikasi *MyTelkomsel* di Kota Pontianak)

Dinda Almira Hidayati^{1*)}; *Renny Puspita Sari*¹; *Ibnur Rusi*¹

1. Jurusan Sistem Informasi Universitas Tanjungpura, Jalan Prof Dr Hadari Nawawi, Bansir Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78115 Indonesia

^{*)}*Email: dinda@student.untan.ac.id*

Received: 03 Februari 2023 | Accepted: 14 Agustus 2023 | Published: 17 November 2023

ABSTRACT

The MyTelkomsel application which has many functions and uses is an electronic service in the form of a mobile application launched by PT. Telkomsel. Based on the reviews given by users on the appstore page, this application still has some weaknesses. In particular, users often feel confused because the entry points in the MyTelkomsel application often change. This study aims to review the quality of services provided by the MyTelkomsel application using the E-Servqual dimension in measuring user satisfaction and provide recommendations for improving each attribute that is a weakness in the MyTelkomsel application and is considered to affect user satisfaction. The method used to measure user satisfaction is the Customer Satisfaction Index, and the method used to provide recommendations for improving service quality is Importance Performance Analysis. Based on data analysis and research results, the level of user satisfaction for the MyTelkomsel application in Pontianak is 68.36%, which indicates that the level of user satisfaction is still low. Meanwhile, the level of conformity of the importance-performance analysis calculation of all attributes has not reached 100%, indicating that the service provider's performance is still not good and has not fully met user expectations.

Keywords: *E-Servqual, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

ABSTRAK

Aplikasi MyTelkomsel adalah suatu layanan elektronik berbentuk aplikasi mobile yang diluncurkan oleh PT. Telkomsel yang memiliki banyak fungsi dan kegunaan di dalamnya. Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh pengguna di laman appstore, aplikasi ini masih memiliki beberapa kelemahan di dalamnya. Terutama, pengguna sering kali merasa kebingungan karena entry point pada aplikasi MyTelkomsel sering berubah-ubah. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi MyTelkomsel menggunakan dimensi E-Servqual dalam mengukur kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan setiap atribut yang menjadi kelemahan di dalam aplikasi MyTelkomsel dan dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah Customer Satisfaction Index dan metode yang digunakan dalam memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan adalah Importance Performance Analysis. Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak ialah sebesar 68,36% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penggunaannya masih rendah. Sedangkan, tingkat kesesuaian dari perhitungan importance performance analysis seluruh atribut belum mencapai 100% yang menunjukkan bahwa kinerja penyedia layanan masih kurang baik dan belum memenuhi harapan pengguna sepenuhnya.

Kata kunci: *E-Servqual, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

1. PENDAHULUAN

Perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggara jasa seluler menjadi salah satu perusahaan yang diuntungkan pada era modern saat ini. Salah satu yang dikenal masyarakat karena menyediakan produk yang bervariasi dan unggul karena jaringannya mencakup banyak wilayah adalah PT. Telkomsel. Saluran layanan pada Telkomsel, tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau berbicara melalui panggilan saja, akan tetapi Telkomsel juga menyediakan aplikasi *MyTelkomsel* yang dapat diunduh oleh pelanggan di *Playstore* dan *Appstore*.

MyTelkomsel adalah suatu bentuk layanan elektronik berbentuk aplikasi *mobile* yang diluncurkan oleh PT. Telkomsel yang memiliki banyak fungsi dan kegunaan didalamnya. Meskipun begitu, aplikasi ini memiliki beberapa kelemahan seperti yang ada di kolom ulasan pengguna di *appstore* dan *playstore*. Beberapa permasalahan yang ditemukan adalah pengguna kerap menemukan kendala saat hendak *login* ke dalam aplikasi, pembagian dan penjelasan menu paket yang disediakan kurang jelas dan *entry point* pada aplikasi *MyTelkomsel* yang sering berubah-ubah. Berdasarkan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, keinginan pengguna cenderung meningkat. Maka masalah krusial dalam penyedia layanan adalah memperkecil kesenjangan yang terjadi antara keinginan pengguna dan layanan yang diberikan kepada pengguna [1].

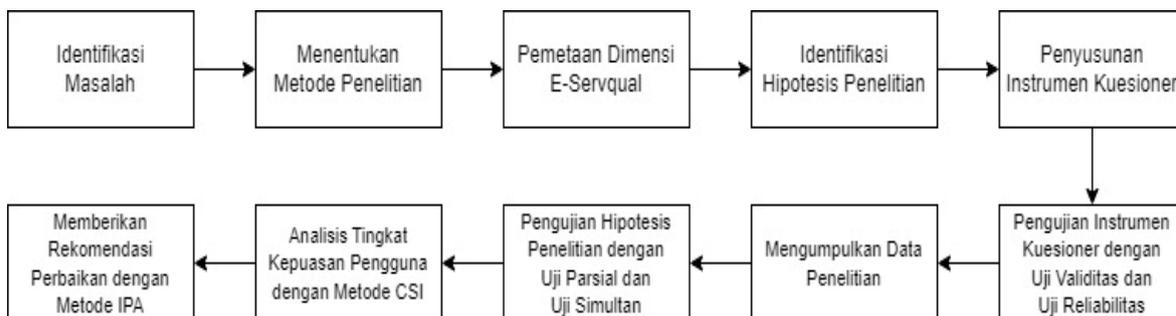
Penelitian ini difokuskan untuk meninjau tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Telkomsel melalui aplikasi *MyTelkomsel*. Kualitas layanan di aplikasi *MyTelkomsel* akan ditinjau menggunakan dimensi *E-Servqual*. Dimensi *E-Servqual* digunakan sebagai penilaian bagi pengguna terhadap kualitas yang dimiliki aplikasi *MyTelkomsel*, mencakup pengalaman saat berinteraksi dan pelayanan setelah berinteraksi. Penerapan *E-Servqual* yang berkualitas akan menyebabkan pengguna merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan di masa depan yang mempengaruhi *behavior intention* atau loyalitas pengguna [2].

Penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna dengan meninjau kualitas layanan elektroniknya pernah dilakukan oleh [3], [4], [5], dan [6] menggunakan dimensi *E-Servqual* dengan variabel yang berbeda-beda dengan *E-Satisfaction* sebagai variabel *dependennya*. Dengan melakukan pemetaan variabel dari dimensi *E-Servqual* untuk menyusun instrumen kuesioner yang akan digunakan dalam mengukur kualitas layanan elektronik aplikasi *MyTelkomsel*, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bentuk baru dari teori yang sudah ada sebelumnya. Selain mengukur kepuasan pengguna, juga diberikan rekomendasi perbaikan pada setiap atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna.

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI merupakan indeks yang menentukan kepuasan pengguna secara menyeluruh berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan dari atribut yang diukur [7]. Metode ini menghasilkan tingkat persentase kepuasan pengguna dalam suatu penelitian dalam kurun waktu tertentu sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kinerja layanannya secara berkala. Sedangkan, metode yang digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan atribut layanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA merupakan metode untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kinerja penyedia layanan dan seberapa besar pihak penyedia layanan memahami hal yang diinginkan pengguna [8].

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kualitas layanan *MyTelkomsel* dan menganalisis dimensi yang memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selain itu juga ingin mengetahui dimensi yang menjadi kelemahan dalam kualitas layanan Aplikasi *MyTelkomsel* dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi *MyTelkomsel*.

2. METODE/PERANCANGAN PENELITIAN



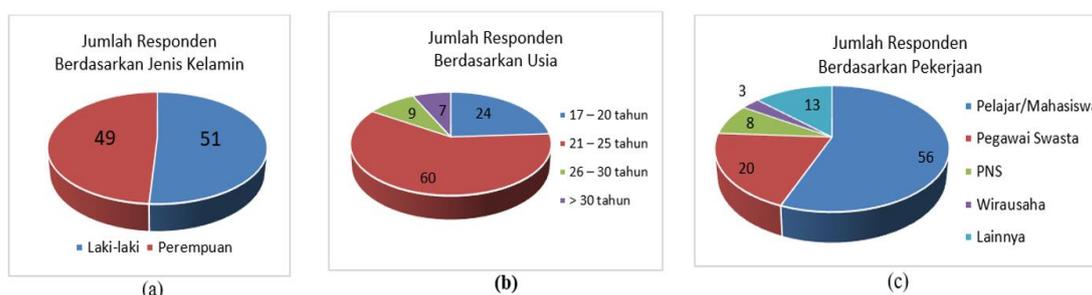
Gambar 1. Alur Penelitian

Gambar 1 menggambarkan alur penelitian yang dilakukan mulai dari mengidentifikasi masalah hingga mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan metode yang telah ditetapkan. Penelitian ini menerapkan metode pendekatan secara kuantitatif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* di Kota Pontianak. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* di Kota Pontianak. Tanggapan responden penelitian terkait persepsi yang mereka rasakan setelah menggunakan aplikasi *MyTelkomsel*, akan sangat mempengaruhi hasil penelitian.

Data primer pada penelitian ini merupakan hasil dari kuesioner yang akan dibagikan kepada responden penelitian yang merupakan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* di Kota Pontianak. Karena populasi pada penelitian tidak diketahui maka penentuan jumlah sampel akan menggunakan perhitungan Metode *Lemeshow* [9].

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \tag{1}$$

Berdasarkan persamaan 1, didapatkan hasil bahwa jumlah populasi sampel minimal yang diperlukan ialah sebanyak 96 responden. Hasil tersebut kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Karakteristik responden terbagi menjadi 3 yaitu jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Gambar 2(a), 2(b), dan 2(c) berikut merupakan rincian jumlah responden penelitian.



Gambar 2. Perbandingan Jumlah Responden (a) Berdasar Jenis Kelamin, (b) Berdasarkan Usia, (c) Berdasarkan Pekerjaan

Data primer pada penelitian ini merupakan hasil dari kuesioner yang akan dibagikan kepada responden penelitian yang merupakan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* di Kota Pontianak. Karena

populasi pada penelitian tidak diketahui maka penentuan jumlah sampel akan menggunakan perhitungan Metode *Lemeshow* [9].

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \tag{1}$$

Berdasarkan persamaan 1, didapatkan hasil bahwa jumlah populasi sampel minimal yang diperlukan ialah sebanyak 96 responden. Hasil tersebut kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Karakteristik responden terbagi menjadi 3 yaitu jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Gambar 2(a), 2(b), dan 2(c) berikut merupakan rincian jumlah responden penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pemetaan Dimensi *E-Servqual*

E-Servqual didefinisikan sebagai tingkat kompleksitas sebuah sistem informasi dalam memberikan fasilitas yang efisien dan efektif bagi pengguna [10]. Peneliti mengelompokkan variabel penelitian yang digunakan dalam jurnal [3], [4], [5], dan [6] dan meninjau kembali variabel yang dianggap sesuai dengan objek penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 1. Pemetaan Dimensi *E-Servqual*

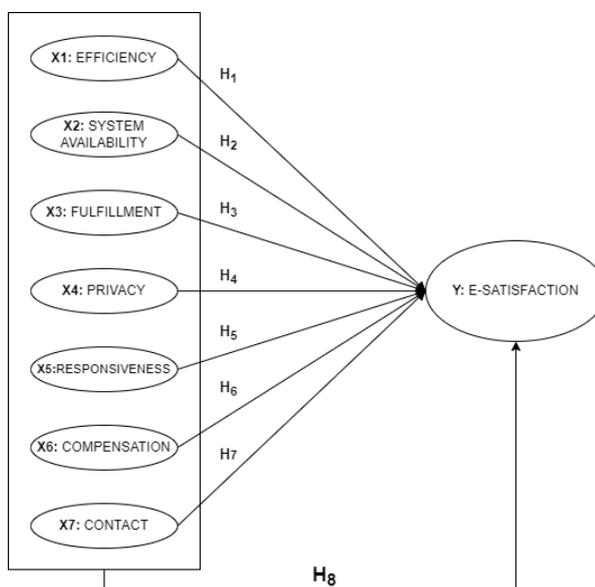
No	Variabel	Supriyanto et. al. (2020)	Fadila (2019)	Fahira (2022)	Amalia (2019)
1.	<i>Efficiency</i>	✓	✓	✓	✓
2.	<i>Reliability</i>	✓	X	X	✓
3.	<i>Fulfillment</i>	✓	✓	✓	✓
4.	<i>Privacy</i>	✓	✓	✓	✓
5.	<i>Responsiveness</i>	✓	X	X	✓
6.	<i>Compensation</i>	✓	X	X	✓
7.	<i>Contact</i>	✓	X	X	✓
8.	<i>System Availability</i>	X	✓	✓	X
9.	<i>E-Satisfaction</i>	X	X	✓	X

Tabel 1 merupakan pemetaan yang telah dilakukan untuk variabel-variabel dari *E-Servqual* dari beberapa penelitian. Berdasarkan pemetaan pada tabel 1, variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel *efficiency* (EF), *system availability* (SY), *fulfillment* (FU), *privacy* (PR), *responsiveness* (RES), *compensation* (COM), dan *contact* (CON) karena dianggap sesuai untuk mengukur kualitas layanan aplikasi *MyTelkomsel*. Selain itu, ditambahkan pula variabel *e-satisfaction* sebagai variabel *dependen* dalam penelitian ini.

3.2. Identifikasi Hipotesis

Identifikasi hipotesis dibuat dengan mengaitkan faktor-faktor kualitas pelayanan elektronik (*E-Servqual*) dengan kepuasan (*satisfaction*) yang diterima oleh pengguna, dan bertujuan untuk mengetahui dugaan sementara mengenai adanya hubungan antara masing-masing variabel dimensi

E-Servqual dalam mempengaruhi *E-Satisfaction*. Kebenaran hipotesis harus diuji secara empiris melalui uji parsial dan simultan. Gambar 3 berikut merupakan identifikasi hipotesis yang dirancang sebagai hipotesis awal pada penelitian ini.



Gambar 3. Identifikasi Hipotesis

- H₁: Adanya pengaruh dimensi *efficiency* terhadap *e-satisfaction*
- H₂: Adanya pengaruh dimensi *system availability* terhadap *e-satisfaction*
- H₃: Adanya pengaruh dimensi *fulfillment* terhadap *e-satisfaction*
- H₄: Adanya pengaruh dimensi *privacy* terhadap *e-satisfaction*
- H₅: Adanya pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap *e-satisfaction*
- H₆: Adanya pengaruh dimensi *compensation* terhadap *e-satisfaction*
- H₇: Adanya pengaruh dimensi *contact* terhadap *e-satisfaction*
- H₈: Adanya pengaruh dimensi *e-servqual* terhadap *e-satisfaction* secara simultan

3.3. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Kuesioner penelitian disusun dan ditentukan berdasarkan pemetaan variabel dan indikator yang dibuat dengan metode pemetaan kesesuaian (*suitability mapping*) dari setiap indikator pada penelitian rujukan yaitu berdasarkan penelitian dari [3][5][6], yang kemudian disesuaikan kembali dengan objek penelitian yang akan dilakukan. Tabel 2 berikut merupakan instrumen kuesioner yang diberikan kepada responden penelitian.

Tabel 2. Instrumen Penyusunan Kuesioner

Variabel	Kode	Pernyataan
<i>Efficiency</i>	EF1	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> dapat diakses dengan cepat.
	EF2	Tampilan pada aplikasi <i>MyTelkomsel</i> mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna.
	EF3	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> menyediakan segala informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan terorganisasi dengan baik.

<i>System Availability</i>	SY1	Aplikasi MTelkomsel berkerja dengan lancar saat digunakan.
	SY2	Fungsionalitas pada aplikasi <i>MyTelkomsel</i> berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan perintah pengguna.
	SY3	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> memenuhi kebutuhan pengguna dalam proses bertransaksi.
	SY4	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> dapat diakses kapan saja oleh pengguna.
<i>Fulfillment</i>	FU1	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> memberikan banyak promo dan diskon yang menarik.
	FU2	Fitur pencarian pada aplikasi <i>MyTelkomsel</i> berkerja dengan akurat dan menampilkan hal yang dibutuhkan oleh pengguna.
	FU3	Saat melakukan transaksi di dalam aplikasi <i>MyTelkomsel</i> , pengguna akan segera mendapatkan pulsa/kuota/poin segera setelah transaksi berhasil dilakukan.
	FU4	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> menyediakan berbagai macam pilihan metode pembayaran.
<i>Privacy</i>	PR1	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> menjamin kemanan data pribadi pengguna dan tidak menyebarluaskan kepada pihak yang berkaitan.
	PR2	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> menjamin keamanan data transaksi pengguna
<i>Responsiveness</i>	RES1	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> memberikan notifikasi pembayaran tepat waktu segera setelah pembayaran selesai dilakukan untuk memberi konfirmasi jika pembayaran berhasil atau gagal dilakukan.
	RES2	Saat mengajukan laporan atau permohonan melalui aplikasi <i>MyTelkomsel</i> , akan ditanggapi dengan cepat oleh pihak operator.
<i>Compensation</i>	COM1	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> akan memberikan pengembalian dana jika terjadi kesalahan dari sistem.
	COM2	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> akan memberikan pengembalian poin jika terjadi kesalahan dari sistem.
<i>Contact</i>	CON1	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> menyediakan kontak layanan <i>call center</i> yang dapat dihubungi dengan berbagai macam pilihan saluran yang tersedia seperti nomor yang bisa dihubungi, email, atau kontak sosial media.
	CON2	<i>Call center</i> yang tersedia di aplikasi <i>MyTelkomsel</i> dapat dihubungi setiap saat ketika pengguna membutuhkan.
<i>E-Satisfaction</i>	E1	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> bermanfaat bagi keperluan pengguna dan memberikan harga yang sesuai dengan fasilitas yang disediakan.
	E2	Aplikasi <i>MyTelkomsel</i> memberikan kenyamanan bagi penggunanya.

	E3	Pengguna dapat merasa senang dan puas telah memilih aplikasi <i>MyTelkomsel</i> dibandingkan dengan aplikasi penyedia layanan lainnya.
--	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk membuktikan tingkat keandalan valid atau tidaknya sebuah indikator penelitian [11]. Uji validitas akan dilakukan menggunakan teknik *product moment pearson*. Proses pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai r tabel dengan r hitung pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Kode	r tabel	r hitung kepentingan	r hitung kinerja	Hasil Uji	Kode	r tabel	r hitung kepentingan	r hitung kinerja	Hasil Uji
EF1	0,339	0,587	0,535	Valid	PR1	0,339	0,681	0,401	Valid
EF2	0,339	0,379	0,448	Valid	PR2	0,339	0,554	0,486	Valid
EF3	0,339	0,480	0,451	Valid	RES1	0,339	0,574	0,789	Valid
SY1	0,339	0,398	0,408	Valid	RES2	0,339	0,356	0,566	Valid
SY2	0,339	0,529	0,344	Valid	COM1	0,339	0,565	0,519	Valid
SY3	0,339	0,533	0,490	Valid	COM2	0,339	0,449	0,624	Valid
SY4	0,339	0,627	0,497	Valid	CON1	0,339	0,664	0,376	Valid
FU1	0,339	0,499	0,528	Valid	CON2	0,339	0,709	0,640	Valid
FU2	0,339	0,558	0,413	Valid	E1	0,339	0,565	0,410	Valid
FU3	0,339	0,367	0,442	Valid	E2	0,339	0,529	0,505	Valid
FU4	0,339	0,598	0,388	Valid	E3	0,339	0,531	0,459	Valid

Setiap item pernyataan dapat dinyatakan valid jika nilai r hitungnya lebih besar daripada nilai r tabel. Nilai r tabel dengan jumlah populasi sebanyak 34 orang adalah 0,3388 yang kemudian dibulatkan menjadi 0,339. Tabel 3 berikut merupakan hasil pengujian validitas item kuesioner pada tingkat kinerja dan kepentingan.

Uji reliabilitas merupakan sebuah teknik uji yang dilakukan dengan cara melihat nilai *alpha cronbach* yang dapat dilihat pada tabel *reliability statistic* pada hasil perhitungan aplikasi statistik [12]. Hasil pengujian menunjukkan nilai *alpha cronbach* item tingkat kepentingan ialah 0.878. Nilai *alpha cronbach* pada item kinerja ialah 0.846. Angka tersebut sudah lebih besar dari 0.6, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner dianggap reliabel.

3.5. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis penelitian, maka diperlukan uji parsial (uji T) dan uji simultan (uji F). Uji parsial adalah sebuah teknik uji untuk menganalisa pengaruh yang diberikan oleh variabel *independen* terhadap variabel *dependennya* [13]. Uji simultan dalam penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan pengaruh yang diberikan semua variabel *independen* terhadap variabel *dependennya* secara bersama-sama [14].

Hasil uji parsial setiap variabel *independen* memiliki nilai T hitung yang lebih besar daripada T tabelnya dan memiliki tingkat signifikansi di bawah 0.05. Hal ini membuktikan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa masing-masing dimensi *E-Servqual* dapat memberikan pengaruh terhadap

E-Satisfaction. Tabel 4 berikut merupakan hasil uji parsial setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Variabel	Sig.	T tabel	T hitung	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0,001	1,9858	9,193	H ₁ diterima
<i>System Availability</i>	0,001	1,9858	9,946	H ₂ diterima
<i>Fulfillment</i>	0,001	1,9858	12,208	H ₃ diterima
<i>Privacy</i>	0,001	1,9858	8,270	H ₄ diterima
<i>Responsiveness</i>	0,001	1,9858	9,942	H ₅ diterima
<i>Compensation</i>	0,001	1,9858	8,529	H ₆ diterima
<i>Contact</i>	0,001	1,9858	7,944	H ₇ diterima

Uji simultan yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai F hitung dari keseluruhan variabel *independen* ialah 26.731 yang berarti lebih besar daripada F tabelnya dan memiliki nilai Sig. 0.000^b yang lebih kecil daripada 0.005. Hal ini membuktikan H₈ yang menyatakan bahwa dimensi *E-Servqual* memberikan pengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction*.

3.6. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

Metode yang digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi *MyTelkomsel* adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tahap pertama dalam menentukann nilai CSI adalah menentukan rata-rata tingkat kinerja (MSS) dan rata-rata tingkat kepentingan (MIS). Tahapan dalam perhitungan nilai CSI dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Kode	MIS	MSS	WF (%)	WS	Kode	MIS	MSS	WF (%)	WS
EF1	4,19	3,34	4,44	14,84	PR1	4,31	3,64	4,57	16,63
EF2	4,26	3,44	4,52	15,54	PR2	4,3	3,48	4,56	15,87
EF3	4,22	3,33	4,47	14,90	RES1	4,21	3,54	4,46	15,80
SY1	4,31	3,2	4,57	14,62	RES2	4,23	3,24	4,49	14,53
SY2	4,25	3,56	4,51	16,04	COM1	4,36	3,35	4,62	15,49
SY3	4,13	3,39	4,38	14,85	COM2	4,34	3,33	4,60	15,32
SY4	4,22	3,36	4,47	15,03	CON1	4,23	3,56	4,49	15,97
FU1	4,33	3,15	4,59	14,46	CON2	4,24	3,4	4,50	15,29
FU2	4,29	3,42	4,55	15,56	E1	4,48	3,35	4,75	15,91
FU3	4,25	3,57	4,51	16,09	E2	4,52	3,33	4,79	15,96
FU4	4,17	3,85	4,42	17,02	E2	4,47	3,39	4,74	16,07

Berdasarkan perhitungan pada tabel 5, setelah mendapatkan nilai MSS dan nilai MIS dari seluruh atribut, selanjutnya dihitung nilai *Weight Factors* (WF) dengan cara menentukan persentase nilai MIS pada masing-masing atribut dari nilai MIS keseluruhan. Sedangkan, nilai *Weight Score* (WS) diperoleh dengan cara mengkalikan nilai WF dan nilai MSS setiap atribut.

Nilai WS yang telah diperoleh pada masing-masing atribut akan dijumlahkan untuk mendapatkan nilai *Weight Total* (WT). Nilai WT yang diperoleh ialah sebesar 341,8. Untuk mendapatkan nilai CSI, maka nilai WT akan dibagi dengan *highest scale* dan dikali 100% [15].

$$CSI = \frac{341,8}{5} \times 100\% = 68,36\% \tag{2}$$

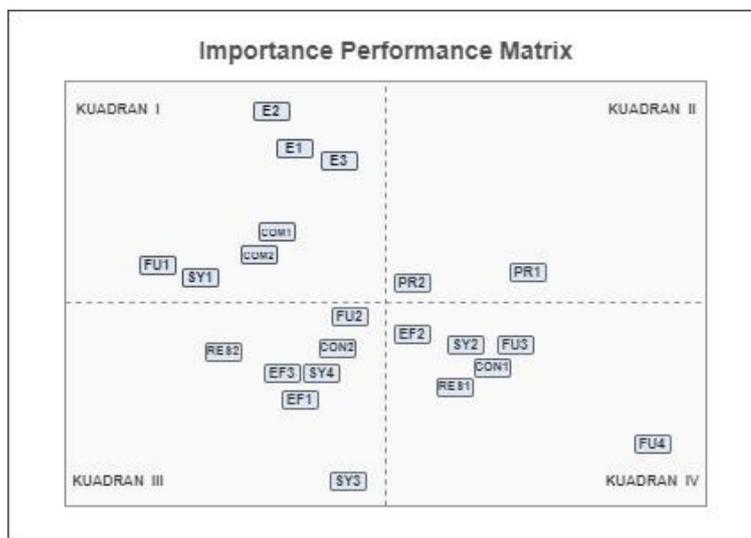
Nilai CSI yang diperoleh ialah sebesar 68,36%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* di Kota Pontianak berada di tingkatan *poor* atau secara keseluruhan masih rendah.

3.7. Rekomendasi dan Prioritas Perbaikan

Dikarenakan tingkat kepuasan pengguna yang masih rendah, akan diberikan rekomendasi dan prioritas perbaikan kualitas layanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan aplikasi *MyTelkomsel* dan meningkatkan kepuasan pengguna menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pengolahan data metode IPA dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata skor item kinerja dan item kepentingan. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai kesesuaian dengan cara membandingkan rata-rata item kinerja dan kepentingan. Adapun formulasi perhitungan dalam penentuan nilai kesesuaian (TKi) adalah sebagai berikut.

$$TKi = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\% \tag{3}$$

Perhitungan nilai kesesuaian (TKi) diterapkan pada masing-masing atribut atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Hasil perhitungan nilai kesesuaian (TKi) dari masing-masing pernyataan yang didapatkan kemudian dipetakan ke dalam *Importance Performance Matrix* yang dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. *Importance Performance Matrix*

Berdasarkan gambar 4, dapat diketahui posisi setiap atribut yang terletak dalam kuadran *Importance Performance Matrix*. Berikut adalah penjelasan masing-masing kuadran dan rekomendasi prioritas yang diberikan.

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut pada kuadran pertama memiliki angka prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kinerja yang rendah namun dianggap memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah FU1, SY1, COM1, COM2, E1, E2, dan E3. Perbaikan yang bisa dilakukan perusahaan untuk memperbaiki kinerja pada atribut-atribut tersebut adalah mengevaluasi kembali kinerja aplikasi *MyTelkomsel* berdasarkan dimensi *E-Servqual*, mengevaluasi kembali performa aplikasi *MyTelkomsel* dan mengurangi fungsi yang dianggap tidak diperlukan, dan memberikan jaminan pengembalian dana/*point* tepat waktu kepada pengguna.

2. Kuadran II (Pertahankan)

Kuadran kedua menunjukkan atribut yang harus dipertahankan karena mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dengan kinerja yang tinggi pula. Atribut yang berada pada kuadran kedua adalah PR1 dan PR2. Kedua atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan pengguna dan cukup memenuhi kepuasan pengguna atas kinerja yang diberikan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ketiga, tingkat kepentingan dan kinerja dianggap sama rendahnya sehingga atribut yang berada pada kuadran ketiga memiliki prioritas rendah dalam perbaikan kualitas layanan. Namun, atribut ini juga harus diperhatikan dan dievaluasi kembali guna menunjang kepuasan pengguna aplikasi. Atribut yang berada pada kuadran ketiga adalah RES2, EF3, FU2, SY4, EF1, CON2, SY3.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang berada di kuadran empat dianggap sebagai sesuatu yang cenderung berlebihan. Hal ini dikarenakan beberapa atribut memiliki tingkat kepentingan yang rendah tapi membutuhkan kinerja yang tinggi. Atribut yang berada dalam kuadran ini ialah EF2, SY2, FU3, CON1, RES1, dan FU4. Perusahaan dapat mengevaluasi kembali kinerja yang dianggap berlebihan dan tidak diperlukan oleh pengguna sehingga dapat mengurangi biaya operasional perusahaan dalam aplikasi *MyTelkomsel*.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis data dan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel dimensi *E-Servqual* meliputi *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MyTelkomsel*. Kepuasan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* di Kota Pontianak secara keseluruhan masih rendah karena nilai CSI yang diperoleh sebesar 68,36%. Karena rendahnya tingkat kepuasan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* maka diperlukan beberapa perbaikan pada kualitas layanan aplikasi *MyTelkomsel*. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas layanan ialah *promo & discount* (FU1), *performance* (SY1), *money refund* (COM1), *point refund* (COM2), *usefulness* (E1), *enjoyment* (E2), dan *past experience* (E3).

Secara umum variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah sesuai dengan variabel pada penelitian rujukan, hal ini dikarenakan basis penggunaan variabel mengacu pada variabel kualitas layanan elektronik (*e-Servqual*) yang diterapkan pada beberapa aplikasi dalam pelayanan elektronik.

Kompleksitas atribut atau *function* yang digunakan sebagai pengukuran dalam aplikasi ini masih dianggap belum sempurna. Diharapkan kepada penelitian selanjutnya untuk lebih memperhatikan segala *function* yang ada di dalam aplikasi *MyTelkomsel* untuk ditambahkan ke dalam indikator pengukuran.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rangkuti, Freddy, "Paradigma Baru Customer Service," in *Customer Service Satisfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*, 1st ed. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [2] Saodin et al, "The Influence of E-Service Quality Toward E-Satisfaction, E-Trust, E-Word of Mouth and Online Repurchase Intention: A Study On The Consumers of The Three-star Hotels in Lampung" in *Russian Journal of Agricultural and SocioEconomic Sciences*, vol. 93, no. 9, 2019, doi: 10.18551/Rjoas.2019-09.03.
- [3] Amalia, L., I., "Analisis Elektronik Service Quality (E-Servqual) Untuk Mengukur Customer Satisfaction Index (CSI) Toko Online Shopee," *Prodising: The 5th SNCP.*, 2019.
- [4] Daryanti, P. and Shihab S., M., "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee)," *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry*, vol. 2, no. 3, pp. 120 – 127, 2019.
- [5] Fahira, A., Rahma, T., I., F., and Syahriza R., "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumur Syariah," *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, 2022.
- [6] Supriyanto et al, "Pengukuran Kualitas E-Commerce Pariwisata Banten Menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *Journal Industrial Servicess*, vol. 5, no. 2, 2020.
- [7] Syukri, S., H., "Penerapan Customer Satisfaction Index dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," in *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2014.
- [8] Martilla, J., A., and James, J., C., "Importance Performance Analysis," in *Journal of Marketing*, vol. 41, pp. 77 – 79, 1977.
- [9] Raisya, C., B., and Millanyani, H., "Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap proses Keputusan Pembelian Tiket Pesawat di Webiste Traveloka Pada Masyarakat Kota Depok," in *e-Proceeding of Management*, vol. 8, no. 4, 2021.
- [10] Peter, S., Delone, W., McLean, E., "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationship," in *European Journal of Information Systems*, vol. 17, pp. 236 – 263
- [11] Jjanna, M., N., "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS," in *OSF Preprint*, 2021.
- [12] Adamson, K., A. & Prion, S., "Reliability: Measuring Internal Consistency Using Cronbach's Alpha Clinical Simulation in Nursing," vol. 9, pp. 170 – 180, 2013.
- [13] Badaruddin et al, "Inovasi Produk Penelitian Pengabdian Masyarakat & Tantangan Era Revolusi 4.0 Industri," in *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*, vol. 2, no. 1, 2019.
- [14] Mudawaroch, R., E., and Rinawidiastuti, R., "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Membeli Makanan Bergizi," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Agribisnis Peternakan (STAP)*, vol. 7, pp. 138 – 145, 2020.
- [15] Amilia, W. et al, "Customer Satisfaction Analysis of Rice Bran Coffee Products," in *UNEJ E-Proceeding*, pp. 97 – 108, 2022.