

Tugas Akhir

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MAXIM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus: Pelanggan Transportasi Maxim di Kota Makassar)

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik
pada Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin



DISUSUN OLEH :

**DESTY ARIYANI
D221 16 310**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2021**

Tugas Akhir

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MAXIM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus: Pelanggan Transportasi Maxim di Kota Makassar)

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik
pada Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin



DISUSUN OLEH :

**DESTY ARIYANI
D221 16 310**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MAXIM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus: Pelanggan Transportasi Maxim di Kota Makassar)

Disusun oleh :

DESTY ARIYANI

D221 16 310

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dr. Eng. Ir. Irwan Setiawan, ST., MT
NIP. 19760602 200501 1 002

Dosen Pembimbing II

A. Besse Riyani Indah, ST., M.T.
NIP. 19891201 201903 2 013

Mengetahui,
Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin



Dr. Ir. Saiful, ST., MT., IPM
NIP. 19810606 200604 1 004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DESTY ARIYANI

NIM : D22116310

Judul Skripsi :“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MAXIM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*. (Studi Kasus: Pelanggan Transportasi Maxim di Kota Makassar)”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Hasanuddin.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Gowa, 07 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



DESTY ARIYANI

NIM. D22116310

ABSTRAK

Teknologi informasi di zaman ini berkembang dengan sangat pesat. Maxim merupakan perusahaan internasional yang bergerak dibidang teknologi informasi dan layanan transportasi online. Untuk mampu menjaga serta meningkatkan eksistensi Maxim yang baru beroperasi di Indonesia sejak 2018, Maxim perlu menerapkan strategi yang tepat untuk dapat menyaingi kompetitor lain yang sejenis dimana salah satu kunci utama kesuksesan perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Pemenuhan kepuasan pelanggan dapat menjadi strategi bisnis jangka panjang yang dapat memberikan penilaian positif pada perusahaan.

Dalam menganalisis kualitas layanan yang diberikan berdasarkan penilaian kepuasan dan kepentingan oleh pelanggan, digunakan metode *PIECES framework* yang menilai dari enam variabel permasalahan yaitu: Kinerja, Informasi dan Data, Ekonomi, Kendali dan Keamanan, Efisiensi, dan Layanan. *PIECES* sebagai alat analisis sistem, sistem secara detail dan menyeluruh dapat diberikan perhatian khusus dengan dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis* yang dapat menunjukkan prioritas perbaikan pada sistem pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai kepuasan dan kepentingan menggunakan metode *PIECES*, diperoleh tingkat kepuasan dari terbesar ke terkecil yaitu *Economics*=3,97; *Control and Security*=3,75; *Efficiency*=3,71; *Performance*=3,52; *Service*=3,48. Masuk dalam kategori puas, *Information and Data*=3,28 masuk kategori cukup puas. Pada tingkat kepentingan diperoleh nilai terbesar ke terkecil yaitu *Economics*=4,16; *Efficiency*= 4,00; *Control and Security*=4,00; *Performance*=3,99; *Service*=3,91; *Information and Data*=3,90. Masuk dalam kategori penting. Sedangkan yang masuk dalam prioritas perbaikan layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yaitu layanan variabel *performance, Information and Data, Service*.

Kata Kunci: Kualitas jasa, Kepuasan pelanggan, *PIECES Framework*, IPA

ABSTRACT

Information technology in this era is developing very rapidly. Maxim is an international company engaged in information technology and online transportation services. To be able to maintain and improve Maxim's existence, which has only been operating in Indonesia since 2018, Maxim needs to implement the right strategy to be able to compete with other competitors of its kind where one of the main keys to the company's success is customer satisfaction. Fulfilling customer satisfaction can be a long-term business strategy that can provide a positive assessment to the company.

In analyzing the quality of services provided based on customer satisfaction and interest ratings, the PIECES framework method is used which assesses six problem variables, namely: Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency, and Service. PIECES as a system analysis tool, the system in detail and as a whole can be given special attention in combination with the Importance Performance Analysis method which can show priority improvements to the service system.

Based on the results of the analysis of the calculation of the value of satisfaction and importance using the PIECES method, the satisfaction level was obtained from the largest to the smallest, namely Economics = 3.97; Control and Security = 3.75; Efficiency = 3.71; Performance = 3.52; Service = 3.48. Entered into the satisfied category, Information and Data = 3.28 in the quite satisfied category. At the level of importance the smallest value is obtained, namely Economics = 4.16; Efficiency = 4.00; Control and Security = 4.00; Performance = 3.99; Service = 3.91; Information and Data = 3.90. It falls into the important category. Meanwhile, those that are included in the priority of service improvements using the Importance Performance Analysis method, namely variable performance services, Information and Data, Service.

Keywords: *Service quality, customer satisfaction, PIECES Framework, IPA*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis kualitas pelayanan Maxim terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis*” Dan tidak lupa pula saya kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang yang terang benderang seperti saat ini.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Tugas akhir ini dapat selesai karena bantuan, motivasi, dukungan, dan doa dari banyak pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT. atas berkah, kesehatan, kesempatan, perlindungan dan rahmat-Nya yang tidak pernah putus kepada saya, segala puji untuk-Nya.
2. Kedua orang tua saya, bapak Harun dan ibu Minarni, nenek saya Hj. Saleha yang berperan sangat besar dalam hidup saya hingga hari ini, Om dan Tante saya yang selalu memperhatikan dan memberikan dukungan, Datu yang selalu ada, serta seluruh keluarga besar saya yang saya sangat cintai atas setiap doa, nasehat moral dan materi yang diberikan tanpa pamrih sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Ir. Saiful, S.T., M.T. selaku Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Dr. Eng. Ir. Irwan Setiawan, ST., MT selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu A. Besse Riyani Indah ST., M.T. selaku Dosen Pembimbing II tugas akhir ini, terima kasih atas segala waktu, bimbingan, serta bantuannya selama menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Kepada pelanggan Maxim Makassar yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya untuk mengisi kuesioner penelitian saya.
7. Kepada keluarga besar OKFT-UH dan HMTI FT-UH atas pengalaman yang diberikan selama masa kuliah sehingga banyak cerita yang dapat dikenang dihari tua nanti.
8. Farah, Khalifah, yang selalu sabar membantu saya dan mau mendengar kisah ku selama mengerjakan tugas akhir ini, anggota Spill The Tea yang selalu ditempati untuk berbagi kisah, serta saudara-saudariku tercinta Teknik Industri Angkatan 2016, Z16MA yang selalu saya repotkan dan membersamaiku dalam setiap keadaan, terimakasih untuk setiap bantuan, pengalaman, motivasi dan semangat serta tawa yang diberikan kepada saya untuk menjalani hari-hari dengan sangat indah pun berkesan dari semester 1 sampai saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini
9. Nabila, Ainul sumber kebahagiaanku yang banyak menemani dari pagi hingga malam, selalu membersamaiku di setiap keadaan, mendukung,

mengikuti perkembanganku dari zaman dulu, sekarang sampai nanti. Terimakasih Nining, Fira untuk dukungan dan banyaknya pengalaman menyenangkan yang kita lakukan bersama selama di Makassar, serta keluarga besar WHL yang menemani dan menyemangati saya dari SMA sampai hari ini. Terimakasih atas tiap bantuan dan kebahagiaan yang diberikan sehingga saya selalu semangat menjalani hari-hari.

10. Kanda-kanda Senior atas semua saran dan bimbingannya selama ini.
11. Teman-teman KKN-ku, Bungaejaya Stabil, yang juga selalu memberikan dukungan dan menyemangati selama menyusun tugas akhir ini.
12. Teman-teman beserta semua pihak lain yang namanya tidak bisa saya tuliskan satu per satu yang juga turut andil membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Karena keterbatasan pengetahuan, tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, saya berharap semoga tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi para pembaca, serta dapat diterima dan bermanfaat bagi saya pribadi, Maxim Makassar, dan Mahasiswa(i) Departemen Teknik Industri Universitas Hasanuddin.

Gowa, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Pengertian Kualitas	10
2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.4 <i>PIECES Framework</i>	12
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	14
2.6 Uji Validitas	17
2.7 Uji Reliabilitas	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek dan Waktu Penelitian	20
3.2 Jenis Data	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Prosedur Penelitian	21
3.5 <i>Flow Chart</i> Penelitian	29
3.6 Kerangka Berpikir	30
BAB IV PENGOLAHAN DATA	32
4.1 Analisis Data Kualitatif.....	32
4.2 Uji Validitas Data	32
4.3 Uji Reliabilitas Data	36
4.4 PIECES (<i>Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service</i>)	38
4.5 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan	45
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	46
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	47
5.1 Analisis.....	47
5.2 Pembahasan	51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
6.1 Kesimpulan	57
6.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	8
Tabel 2.2 Penilaian Kepuasan dan Kepentingan	14
Tabel 3.1 Atribut Kuesioner.....	23
Tabel 4.1 Usia responden.....	32
Tabel 4.2 Pekerjaan responden.....	32
Tabel 4.3 Uji Validitas data kepuasan	34
Tabel 4.4 Uji Validitas data kepentingan.....	35
Tabel 4.5 Uji reliabilitas data Kepuasan dan Kepentingan	38
Tabel 4.6 Penilaian Kepuasan variabel Performance.....	39
Tabel 4.7 Penilaian Kepuasan variabel Information and Data	39
Tabel 4.8 Penilaian Kepuasan variabel Economics	40
Tabel 4.9 Penilaian Kepuasan variabel Control and Security.....	40
Tabel 4.10 Penilaian Kepuasan variabel Efficiency.....	40
Tabel 4.11 Penilaian Kepuasan variabel Service	41
Tabel 4.12 Penilaian Kepentingan variabel Performance.....	42
Tabel 4.13 Penilaian Kepentingan variabel Information and Data	42
Tabel 4.14 Penilaian Kepentingan variabel Economics	43
Tabel 4.15 Penilaian Kepentingan variabel Control and Security	43
Tabel 4.16 Penilaian Kepentingan variabel Efficiency	44
Tabel 4.17 Penilaian Kepentingan variabel Service	44
Tabel 4.18 Penilaian Kepuasan dan Kepentingan	45

Tabel 4.19 Tabulasi kuesioner tingkat Kepuasan pelanggan transportasi	
Maxim.....	45
Tabel 4.20 Tabulasi kuesioner tingkat Kepentingan pelanggan transportasi	
Maxim.....	45
Tabel 5.1 Variabel pada kuadran II.....	50
Tabel 5.2 Variabel pada kuadran III	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis	15
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> penelitian	29
Gambar 3.2 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Diagram kartesius.....	46
Gambar 5.1 Tingkat kepuasan pelanggan	47
Gambar 5.2 Tingkat kepentingan pelanggan	48
Gambar 5.3 Diagram kartesius.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data penilaian Kepuasan pelanggan

Lampiran 3. Data penilaian Kepentingan pelanggan

Lampiran 4. Hasil SPSS data kepuasan

Lampiran 5. Hasil SPSS data kepentingan

Lampiran 6. Tabel r

Lampiran 7. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi di zaman ini berkembang dengan sangat pesat, salah satu teknologi yang sedang menjadi *trend* yaitu internet yang dapat memberikan penyampaian informasi dengan mudah, dengan melihat besarnya peluang, para pelaku bisnis juga mulai menggabungkan internet salah satunya dengan transportasi *online* yang kini marak digunakan oleh masyarakat untuk mempermudah melakukan segala aktivitas dari satu tempat ke tempat lainnya dengan pertimbangan kualitas sistem pelayanan yang mereka pilih seperti keramahan pelayanan, kelengkapan keamanan, rasa aman dan nyaman serta harga yang terjangkau. Dari data yang dilansir *Nikkei*, menyebutkan jumlah pengguna aktif bulanan Gojek di Indonesia paling banyak dibandingkan dengan aplikasi *on-demand* lainnya, seperti grab. Menurut penelitian, pengguna aktif bulanan Gojek mencapai 22 juta pengguna sementara Grab mencapai angka pengguna 18 juta per bulannya (tek.id, 2019). Kesuksesan Go-jek sebagai pencetus layanan transportasi berbasis aplikasi *online* pertama di Indonesia memancing munculnya pelaku usaha yang sejenis salah satunya adalah Maxim. Maxim merupakan perusahaan internasional yang berasal dari Rusia dan bergerak dibidang teknologi informasi dimana perusahaan ini menyediakan platform yang mempertemukan pengemudi dan pelanggan secara mudah. Maxim mengintegrasikan pemberian informasi melalui sistem aplikasi dengan

pelayanan jasa yang diberikan pada pelanggan. Di Indonesia Maxim pertama kali beroperasi pada tahun 2018 dibawah naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia. (Indraini, 2019). Berdasarkan data yang diperoleh dari layanan pers Maxim setelah 2 tahun hadir di indonesia, eksistensi Maxim semakin dilirik oleh pasar yang ditunjukkan oleh pertumbuhan pengguna. Maxim yang terus meningkat pada akhir tahun 2018 dengan jumlah pendownload aplikasi Maxim berkisar 10.000 pengguna namun pada akhir tahun 2019 meningkat drastis menjadi 500.000 pengguna. Pertumbuhan jumlah pengguna Maxim selama setahun naik mencapai 31 kali lebih banyak, dengan rata-rata pertumbuhan hingga 160% tiap bulannya sedangkan spesialis hubungan masyarakat Maxim Havara evidanika ZF mengatakan bahwa Perkembangan bisnis Maxim yang terus meningkat ditandai dengan penambahan cabang yang dilakukan secara masif hingga penambahan layanan demi layanan yang dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Sejalan dengan upaya tersebut, Maxim berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat indonesia (Wartaekonomi, 2020). Salah satu cabang Maxim di Makassar Sulawesi Selatan juga telah mampu meramaikan pasar jasa transportasi online. Untuk mampu menjaga serta meningkatkan eksistensi Maxim yang terhitung masih baru, Maxim perlu menerapkan strategi yang tepat untuk dapat menyaingi kompetitor lain yang sejenis dimana salah satu kunci utama kesuksesan perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Pemenuhan kepuasan pelanggan dapat menjadi strategi bisnis jangka panjang yang dapat

memberikan penilaian positif pada perusahaan. Menurut Kotler & Keller (2009) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sehingga dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut akan pula berdampak pada kesetiaan pelanggan sehingga memberikan dampak positif pada kelangsungan suatu perusahaan.

Penelitian terdahulu tentang penyedia jasa transportasi ojek online sudah banyak dilakukan. Seperti penelitian oleh Sahrul et.al (2019) tentang “Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan aplikasi gojek dengan metode *PIECES Framework*” hasil dari penelitian ini adalah seluruh Variabel yang terdiri dari *Performance, Information, Economics, control and Security, Efficiency, dan Service* semua berada pada kategori Puas artinya aplikasi gojek berperan dalam peningkatan kualitas layanan hingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pelanggan. Persepsi pengguna Maxim sangat penting dalam menilai kinerja suatu sistem. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi terdapat beberapa model analisis, salah satu model untuk mempermudah evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja suatu sistem adalah metode *PIECES Framework* yang dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi, dan pelayanan pelanggan. Dari analisis ini bisa didapatkan beberapa masalah utama. Hal ini penting karena biasanya

yang muncul dipermukaan bukan masalah utama, tetapi gejala dari masalah utama saja (Fattah, 2009)

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian berjudul “Analisis kualitas pelayanan Maxim terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis*” pada pelayanan jasa transportasi Maxim di Kota Makassar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, diperoleh rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini:

- a. Bagaimana kualitas layanan jasa transportasi Maxim di Kota Makassar dari sisi pelanggan menggunakan metode *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis*?
- b. Variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dari pelayanan jasa transportasi Maxim untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, diperoleh tujuan penelitian untuk:

- a. Mengidentifikasi kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan pada jasa transportasi Maxim di Kota Makassar berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan.
- b. Menganalisis variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dari jasa transportasi Maxim.

- c. Memberikan usulan jenis pelayanan transportasi Maxim yang perlu ditingkatkan.

1.4 Batasan Masalah

Masalah yang akan diteliti dan dibahas perlu dibatasi agar penelitian dapat lebih terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden merupakan pelanggan atau orang yang pernah menggunakan transportasi Maxim di kota Makassar.
- b. Responden dipilih secara acak tanpa melihat jenis kelamin, pekerjaan maupun usia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai tambahan referensi, khususnya terkait pengendalian kualitas pada sebuah perusahaan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan. Selain itu, dapat pula membina kerja sama yang baik antara lingkungan akademik dengan lingkungan kerja.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil analisis dan penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

- c. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari di perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai penulisan skripsi ini, maka skripsi ini dibagi menjadi enam bab dalam penulisannya, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang berisi tentang, penelitian terdahulu, pengertian kualitas, kepuasan pelanggan, metodologi *PIECES Framework*, metodologi *Importance Performance Analysis*, uji validitas, uji reliabilitas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metodologi penelitian yang berisi objek dan waktu pengumpulan data, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan tahap analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan tentang pengumpulan data yang dilakukan dan cara pengolahan data.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang analisis data serta pembahasan teoritis.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjabarkan kesimpulan dan saran berkaitan dari hasil penelitian dan pembahasan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan telah dilakukan untuk memberikan usulan perbaikan dengan menggunakan metode PIECES dan IPA.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Hati (2017) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pelanggan terhadap kualitas layanan ojek *online* (Wajek) di Kota Batam. Penelitian ini memaparkan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan oleh ojek online Wajek menunjukkan hasil yang baik dimana pada atribut kinerja nilai rata-rata variabel Y yakni kepuasan pelayanan menunjukkan angka 4,77 sedangkan pada atribut harapan menunjukkan angka 3,62. Hal ini berarti kepuasan pelayanan yang diraskaan oleh ojek *online* wajek telah dapat memenuhi harapan pelanggan ojek *online* wajek itu sendiri namun ada beberapa item yang harus diperbaiki.

Penelitian yang dilakukan oleh Ong & Pambudi (2014) ini diketahui bahwa dari hasil analisis gap antara kinerja aktual dan harapan maka dapat diketahui bahwa kinerja SBU *Laboratory* cibitung PT Sucofindo (Persero) belum ada yang melampaui harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurbojatmiko et.al (2019) ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana cakupan sebaran sinyal 4G serta kualitas sinyal pada masing-masing lokasi di wilayah bojong sari, kota depok.

Penelitian ini menunjukkan berdasarkan metode analisis kerangka kerja PIECES dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna jaringan kartu XL didapatkan bahwa jaringan kartu XL berdasarkan kerangka kerja PIECES sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan dianggap penting dalam penerapan jaringan 4G karena memudahkan para pengguna untuk mengakses jaringannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Sahrul et.al (2019) ini menunjukkan bahwa seluruh variabel PIECES mendapat kategori puas sehingga bisa dikatakan bahwa aplikasi Gojek berperan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan hasil yang memuaskan pelanggan dan pada variabel *Information* masih ada beberapa pelanggan yang memberikan komentar kurang memuaskan atau maksimal dalam memanfaatkan sistem.

Topik pada penelitian ini merupakan topik yang sudah banyak dilakukan yaitu tentang kualitas pelayanan dengan melihat kepuasan pelanggan, namun yang membedakan dengan penelitian terdahulu yakni dari objek penelitian dan kombinasi metode yang digunakan.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Saputra & Hati (2017)	Jurnal: Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan ojek <i>online</i> (wakjek) di kota Batam	Pendekatan <i>explanatory research</i> dan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan oleh ojek <i>online</i> telah menunjukkan hasil yang baik, atribut kinerja nilai rata-rata variabel Y menunjukkan angka 4,77 sedangkan atribut harapan nilai rata-rata variabel Y menunjukkan angka 3,62. Hal ini berarti kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan ojek <i>online</i> Wakjek telah dapat memenuhi harapan dari pelanggan itu sendiri namun

				masih ada beberapa item yang perlu diperbaiki.
2.	Ong & Pambudi (2014)	Jurnal: Analisis kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di sbu laboratory cibitung pt sucofindo (persero).	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil penelitian menunjukkan dengan menggunakan analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dapat diketahui masih terdapat 13 hal yang harus ditingkatkan kedepannya. Akan tetapi masih ada kesalahan yang disebabkan oleh pelanggan misalnya keterlambatan pengiriman sampel, keterlambatan pembayaran, kesalahan pengisian identitas dan sebagainya yang menyebabkan keterhambatan pengerjaan.
3.	Nurbojatmik o et.al (2019)	Jurnal: Penilaian layanan infrastruktur seluler berbasis pengguna menggunakan <i>framework</i> pieces (studi kasus: pt. xl axiata tbk di wilayah bojong sari, kota depok).	Menggunakan metode <i>Framework PIECES dan Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan metode analisis kerangka kerja <i>PIECES</i> dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna jaringan kartu XL didapatkan bahwa jaringan kartu XL berdasarkan kerangka kerja <i>PIECES</i> sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan dianggap penting dalam penerapan jaringan 4G karena memudahkan para pengguna untuk mengakses jaringannya.
4.	Sahrul et.al (2019)	Jurnal: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode <i>PIECES Framework</i> .	Menggunakan metode <i>PIECES Framework</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis seluruh variabel <i>PIECES</i> berada pada kategori PUAS dengan nilai rata-rata masing-masing variabel adalah <i>Performance</i> =4,35. <i>Information and Data</i> =3,85. <i>Economics</i> =4,225. <i>Control and Security</i> =4,175. <i>Efficiency</i> =4,45. <i>Service</i> =4,525. Artinya aplikasi gojek berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pelanggan.
5.	Ariyani (2021)	Analisis kualitas layanan Maxim menggunakan metode	Menggunakan metode <i>PIECES framework</i> dan IPA	Pada penilaian kepuasan <i>Economics</i> ;3.97, <i>Control and Security</i> ;3.75, <i>Efficiency</i> ;3.71, <i>Performance</i> ;3.52, <i>Service</i> ;3.48 masuk kategori puas dan <i>Information and</i>

		PIECES <i>Framework</i> dan <i>Importance</i> <i>Performance</i> <i>Analysis</i>		<i>Data</i> ;3.28 tergolong cukup puas. Pada penilaian kepentingan diperoleh nilai variabel <i>Economics</i> ;4.16, <i>Efficiency</i> ;4.00, <i>Control and Security</i> ;4.00, <i>Performance</i> ;3.99, <i>Service</i> ;3.91, dan <i>Information and data</i> ;3.90 masuk kategori penting. Pada diagram kartesius variabel <i>Performance</i> , <i>Information and Data</i> , dan <i>Service</i> berada pada kuadran III (prioritas rendah) atau perlu adanya perbaikan/peningkatan kualitas.
--	--	---	--	--

2.2 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan faktor yang sangat penting yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Menurut Mowen dalam Muis et.al (2018) kualitas tinggi yang dinilai oleh pelanggan merupakan unsur yang paling penting dalam suatu produk atau jasa, oleh karena itu perusahaan perlu menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas tersebut.

Kualitas layanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan perusahaan yang diterima oleh pelanggan. Dalam Anggriana et.al (2017) Menurut Kotler definisi pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan Menurut Lupiyoadi & Hamdan (2006) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”. Terdapat 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi

kualitas pelayanan perusahaan yaitu harapan pelanggan (*expectation*) dan kinerja (*performance*) perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan jasa perusahaan dianggap baik dan memuaskan jika jasa perusahaan yang diterima melampaui harapan pelanggan, jika jasa perusahaan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan oleh pelanggan maka kualitas pelayanan jasa perusahaan dapat dikatakan buruk. Umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi sehingga membuat pelanggan melakukan pemesanan ulang yang lebih sering.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan berarti terwujudnya kesesuaian antara harapan konsumen dengan pelayanan yang diterima hingga tercapainya kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2007) Kepuasan pelanggan adalah penilaian seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Lovelock & Wirtz (2011) Kepuasan pelanggan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan yang dimiliki oleh suatu jasa atau produk itu sendiri yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai dan rasa kepuasan pelanggan yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan timbul

apabila hasil yang dirasakan sesuai dengan keinginannya dan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan keinginannya. (Lubis & Andayani, 2017).

2.4 **PIECES Framework**

Dalam Nurbojatmiko et.al (2019) Menurut Soewadji ”*Framework PIECES* adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisis dan perancangan sistem.”. Sistem informasi manajemen dapat diketahui dengan menggunakan analisis yang tepat, salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja suatu sistem adalah metode PIECES yang dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi, dan pelayanan pelanggan. Dari analisis ini bisa didapatkan beberapa masalah utama. (Fattah, 2009)

Kristy & Kusuma (2018) mengatakan bahwa metode PIECES dapat menghasilkan hal-hal baru yang mampu dijadikan pertimbangan dalam pengembangan suatu sistem. Dalam PIECES terdapat enam variabel yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi, yaitu:

2.4.1. *Performance* (Kinerja) Variabel ini digunakan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan dengan baik atau tidak. Kinerja ini dapat diukur dari jumlah temuan data yang dihasilkan dan seberapa cepat suatu data dapat ditemukan.

2.4.2. *Information and Data* (Data dan Informasi) Dalam sebuah temuan data pasti akan dihasilkan sebuah informasi yang akan ditampilkan,

variabel ini digunakan untuk menganalisis seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan untuk satu pencarian.

2.4.3. *Economics* (Nilai Ekonomis) Variabel ini digunakan untuk melakukan analisis pada sistem, untuk mengetahui apakah suatu sistem tersebut tepat diterapkan pada suatu lembaga informasi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan. Hal ini sangat penting karena suatu sistem juga dipengaruhi oleh besarnya biaya yang dikeluarkan.

2.4.4. *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan) Dalam suatu sistem perlu diadakan sebuah *control* atau pengawasan agar sistem itu berjalan dengan baik. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik.

2.4.5. *Efficiency* (Efisiensi) Efisiensi dan efektivitas sebuah sistem perlu dipertanyakan dalam kinerja dan alasan mengapa sistem itu dibuat. Sebuah sistem harus bisa secara efisien menjawab dan membantu suatu permasalahan khususnya dalam hal otomasi. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu efisien atau tidak, dengan input yang sedikit bisa menghasilkan sebuah output yang memuaskan.

2.4.6. *Service* (Pelayanan) Dalam hal pemanfaat suatu sistem, sebuah pelayanan masih menjadi suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan. Suatu sistem yang diterapkan akan berjalan dengan

baik dan seimbang bila diimbangi dengan pelayanan yang baik juga. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan dan mengetahui permasalahan permasalahan yang ada terkait tentang pelayanan.

Dalam menilai kepuasan pelanggan, *PIECES Framework* juga memiliki karakteristik penilaian sebagai berikut:

Tabel 2.2 Penilaian Kepuasan dan Kepentingan

Range	Predikat Kepuasan	Predikat Kepentingan
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
1.8 – 2.59	Tidak Puas	Tidak Penting
2.6 – 3.39	Cukup Puas	Cukup Penting
3.4 – 4.91	Puas	Penting
4.92 – 5	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber: Nurbojatmiko, et.al. (2019)

2.5 *Importance Performance Analysis*

Menurut Huang et.al (2015), *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut suatu produk atau layanan yang paling membutuhkan perbaikan atau atribut lainnya (Feb & Setyorini, 2019). IPA memiliki fungsi untuk menampilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta faktor yang perlu ditingkatkan menurut pelanggan (Napitupulu, 2016). Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai cut-off atau pembatas

kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai *cut-off* tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah. IPA memiliki fungsi untuk menampilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta faktor yang perlu ditingkatkan menurut pelanggan (Napitupulu, 2016).

$$x_i = \frac{\sum \text{persepsi pelanggan}}{n} \dots\dots\dots (2.1)$$

$$y_i = \frac{\sum \text{harapan pelanggan}}{n} \dots\dots\dots (2.2)$$

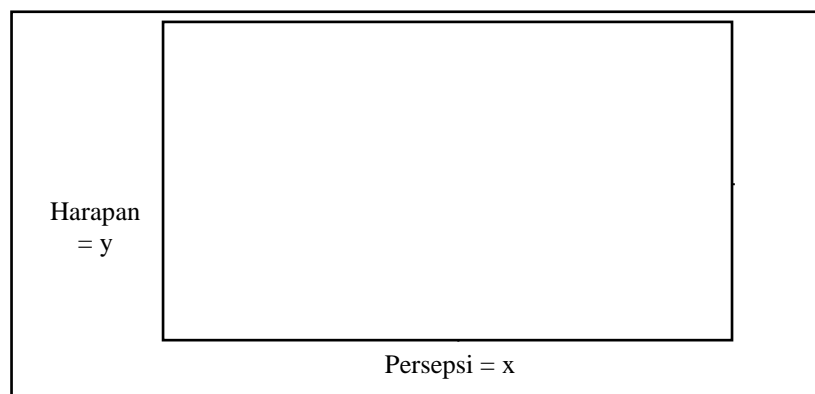
Keterangan:

x_i = tingkat persepsi

y_i = tingkat harapan

n = besar sampel

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat harapan dan persepsi dalam grafik dua dimensi, dimana sumbu x mewakili persepsi dan sumbu y mewakili harapan (Napitupulu, 2016). Grafik tersebut kemudian dibagi menjadi empat buah kuadran yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis dalam Rangkuti (2003) (Sumber: Napitupulu, 2016)

diagram pada Gambar 2.1 terdiri dari empat kuadran yaitu (Napitupulu, 2016):

- a. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat harapan yang relatif tinggi tetapi belum sesuai dengan persepsi pelanggan. Item yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan persepsinya.
- b. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat harapan relatif tinggi dengan tingkat persepsi yang relatif tinggi pula. Hal yang harus dilakukan adalah mempertahankan karena item-item pada kuadran tersebut menjadikan jasa/layanan unggul di mata pelanggan.
- c. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat harapan yang relatif rendah dengan tingkat persepsi yang relatif rendah. Item yang masuk dalam kuadran ini dianggap memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.
- d. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat harapan yang relatif rendah dengan tingkat persepsi yang relatif tinggi. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengurangi biaya yang menunjang item yang masuk kuadran ini agar dapat menghemat biaya pengeluaran.
- e. Diagram kartesius yang digunakan pada metode IPA dipisahkan oleh dua garis sumbu yang diperoleh dari tingkat harapan dan persepsi, yang disebut juga garis acuan (Raharjo & Azwir 2017).

2.6 Uji Validitas

Azwar (2007) menyatakan bahwa Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Berikut ini kriteria yang dapat digunakan untuk menguji sebuah instrumen penelitian, misalnya kuesioner (Siregar, 2017):

- a. Apabila koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar, 1992. Soegiyono, 1999).
- b. Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2) n = jumlah sampel.
- c. Nilai sig. $\leq \alpha$

Adapun untuk melakukan uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, dapat menggunakan rumus berikut (Siregar, 2017):

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan:

n = jumlah responden

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel (jawaban responden)

2.7 Uji Reliabilitas

Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*) walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya, namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauhmana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2007). Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah menggunakan teknik Alpha Cronbach. Teknik ini digunakan apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1 – 7 yang menginterpretasikan penilaian sikap. Kriteria yang digunakan untuk menentukan instrumen penelitian dikatakan reliabel adalah apabila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Adapun cara perhitungannya adalah sebagai berikut (Siregar, 2017):

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (2.4)$$

- b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (2.5)$$

- c. Menentukan reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (2.6)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

X_i = jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

ΣX = total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\Sigma \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

k = jumlah butir pertanyaan

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen