

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PADA *PROTOTYPE* APLIKASI ITTS-MART  
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *E-SERVQUAL***

***ANALYSIS OF SATISFACTION AND LOYALTY  
LEVELS IN THE ITTS-MART APPLICATION  
PROTOTYPE USING THE E-SERVQUAL MODEL***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Disusun oleh:

**IKA YULIANITA**

**1203200046**



**Universitas  
Telkom**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
TELKOM UNIVERSITY  
SURABAYA**

**2024**





**LEMBAR PENGESAHAN**  
**TUGAS AKHIR**

Tugas akhir disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
**SARJANA TEKNIK (ST)**  
di  
**Universitas Telkom**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA**  
**PROTOTYPE APLIKASI ITTS-MART DENGAN MENGGUNAKAN**  
**MODEL E-SERVQUAL**

**Disusun oleh:**  
**IKA YULIANITA**  
**1203200046**

**Disetujui oleh :**

1. Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T..........(Pembimbing I)  
NIP. 22960001
2. Perdana Suteja Putra, S.T., M.T..........(Pembimbing II)  
NIP. 22950052
3. Domingo Bayu Baskara, S.T., M.MT., PMP..........(Penguji I)  
NIP. 19900005
4. Silvi Istiqomah, S.T., M.T..........(Penguji II)  
NIP. 22960010

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Kampus Surabaya  
Fakultas Rekayasa Industri

  
  
Ayu Endah Wahyuni, S.T., M. T.  
NIP. 20880013

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS



Nama : Ika Yulianita  
NIM : 1203200046  
Alamat : Jl Tawangsari Barat No. 28  
No. HP : 089685448996

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada *Prototype* Aplikasi Itts-Mart Dengan Menggunakan Model *E-Servqual***" adalah karya orisinal saya sendiri. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya penyimpangan atau pelanggaran terhadap kejujuran akademik atau etika keilmuan dalam karya ini, atau ditemukan bukti ketidak aslian karya ini.

Surabaya, 22 April 2024



Ika Yulianita

## ABSTRAK

ITTS Mart merupakan salah satu aplikasi e-commerce yang dibuat dan dikembangkan oleh Institut Teknologi Telkom Surabaya (ITTS) sebagai sebuah wadah yang memudahkan warga kampus dan pengguna untuk melakukan transaksi jual beli sayur dan buah-buahan. Penelitian ini menguji tingkat kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi dan sejauh mana tingkat loyalitas pelanggan agar pelanggan dapat melakukan pembelian ulang terus menerus. Model yang dipakai pada penelitian ini merupakan model E-Servqual dengan tiga pengolahan data yaitu Uji GAP, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Structural Equation Modeling* (SEM), karena ketiga pengolahan data tersebut dapat digunakan untuk menguji hubungan antar variabel yang diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang persepsi dan harapan pelanggan terkait ITTS Mart, serta memberikan rekomendasi yang berharga untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian didapatkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan dan loyalitas dari aplikasi ITTS-Mart masih perlu untuk ditingkatkan kembali dengan nilai Uji *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada aplikasi ITTS-Mart didapatkan hasil senilai 80,6% atau dapat dikatakan bahwa pengguna aplikasi ITTS-Mart sudah puas terhadap layanan aplikasi, hasil uji GAP pada aplikasi ITTS-Mart senilai 1,13 yang dapat dikatakan bahwa kualitas aplikasi ITTS-Mart sudah baik kemudian faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna aplikasi ITTS-Mart yaitu ada pada variabel Kepuasan (*Satisfaction*) dengan nilai *P-Value* pada hipotesis ini adalah 0,000. Sehingga masih perlu adanya perhatian khusus dalam melakukan perbaikan serta evaluasi terkait aplikasi ITTS-Mart agar memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci:** ITTS Mart, *E-Servqual*. Aplikasi, Kepuasan, Loyalitas

## **ABSTRACT**

*ITTS Mart is an e-commerce application created and developed by the Telkom Surabaya Institute of Technology (ITTS) as a forum that makes it easier for campus residents and users to carry out buying and selling transactions for vegetables and fruit. This research examines the level of customer satisfaction with application use and the extent of customer loyalty so that customers can make repeat purchases continuously. The model used in this research is the E-Servqual model with three data processes, namely GAP Test, Customer Satisfaction Index (CSI), Structural Equation Modeling (SEM), because these three data processes can be used to test the relationship between variables which is expected to provide understanding. an in-depth look at customer perceptions and expectations regarding ITTS Mart, as well as providing valuable recommendations to increase overall user satisfaction and loyalty. The results of the research showed that the measurement of satisfaction and loyalty levels from the ITTS-Mart application still needs to be improved again with the Customer Satisfaction Index (CSI) test value on the ITTS-Mart application obtaining a result of 80.6% or it can be said that users of the ITTS-Mart application are satisfied regarding application services, the GAP test results on the ITTS-Mart application are worth 1.13 which can be said that the quality of the ITTS-Mart application is good. Then the factors that influence the loyalty of ITTS-Mart application users are the Satisfaction variable with a P-value. in this hypothesis is 0.000. So there is still a need for special attention in making improvements and evaluations related to the ITTS-Mart application so that it can meet customer desires and needs.*

**Keywords :** *ITTS Mart, E-Servqual, Application, Satisfaction, Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna pada *Prototype* Aplikasi ITTS-Mart dengan menggunakan Model *E-Servqual*”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik guna mendapat Gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Elektro dan Industri Cerdas, Institut Teknologi Telkom Surabaya. Penulis berterima kasih atas segala bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan yang diperoleh dalam menyusun ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Allah SWT atas pertolongan, kemudahan, dan petunjuk-Nya sehingga pengerjaan dan penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu Khusnul Khotimah dan Bapak Usman Rifai selaku orang tua serta saudara-saudari dan keluarga yang telah mendukung dan mendoakan selama masa perkuliahan hingga Tugas Akhir ini selesai.
3. Ibu Ayu Endah Wahyuni, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri dan sebagai dosen wali saya di Telkom University Surabaya.
4. Ibu Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberikan saran, arahan dan nasihat dalam proses bimbingan hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.
5. Bapak Perdana Suteja Putra, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberi saran, arahan, dan nasihat selama proses bimbingan hingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak/Ibu dosen penguji selaku dosen yang telah memberikan banyak ilmu dari masukan, kritikan, dan saran yang membangun dalam proses penyempurnaan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman yang sangat berharga.

8. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya Angkatan 2019 yang telah menuntut ilmu bersama selama perkuliahan yang saling membantu dan mendukung.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses pengerjaan dan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Dengan dibuatnya laporan tugas akhir ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta kepada penyusun laporan khususnya. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan.
10. Dengan rendah hati, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, ketekunan, dan semangat yang telah saya tunjukkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Setiap langkah, dari penelitian hingga penulisan, adalah bukti dari komitmen saya untuk mencapai tujuan ini. Meskipun ada tantangan dan rintangan di sepanjang jalan, kegigihan saya tidak pernah luntur. Skripsi ini adalah hasil dari kerja keras dan dedikasi saya, dan saya bangga dengan pencapaian ini.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	4
1.5 Kontribusi.....	5
1.5.1 Kontribusi Keilmuan.....	5
1.5.2 Kontribusi pada Aplikasi ITTS-Mart.....	5
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Penelitian Terkait.....	6
2.2 ITTS Mart.....	26
2.3 Definisi <i>E-Commerce</i> .....	27
2.5 Definisi <i>E-Servqual</i> dan Uji GAP.....	28
2.5.1 <i>E-Servqual</i> .....	28
2.5.2 Uji GAP.....	29
2.6 Definisi <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	30
2.7 Definisi Loyalitas.....	32
2.8 Definisi <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	32



<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	35
3.1.1 Studi Lapangan.....	35
3.1.2 Rumusan Masalah.....	35
3.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
3.2.1 Studi Literatur.....	36
3.2.2 Model Konseptual.....	36
3.2.3 Penyusunan Alat Ukur.....	43
3.2.4 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	44
3.2.5 Pengumpulan Data.....	45
3.2.6 Pengolahan Data.....	47
3.3 Analisis Data dan Kesimpulan.....	50
3.3.1 Analisis data.....	50
3.3.2 Kesimpulan dan Saran.....	51
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Pengumpulan Data dan Analisis Statistika Deskriptif.....	52
4.2 Hasil dan Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), Uji GAP, dan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	57
4.3 Hasil dan Analisis Model Configural.....	62
4.3.1 Hasil dan Analisis Uji Kesesuaian Model Configural.....	62
4.3.2 Hasil dan Analisis Uji Kesesuaian Model Struktural.....	65
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	82

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Prototype aplikasi ITTS Mart .....	26
<b>Gambar 2.2</b> Flowchart Langkah-Langkah SEM.....	33
<b>Gambar 3.1</b> Flowchart Penelitian .....	34
<b>Gambar 3.2</b> Model Konseptual.....	39
<b>Gambar 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
<b>Gambar 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
<b>Gambar 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	54
<b>Gambar 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	55
<b>Gambar 4.5</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	55
<b>Gambar 4.6</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	56
<b>Gambar 4.7</b> Hasil Estimasi Model Struktural .....	67

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Kajian Penelitian Terdahulu .....	7
<b>Tabel 2.2</b> Posisi penelitian.....	18
<b>Tabel 2.3</b> Interval Pengukuran Selisih GAP.....	29
<b>Tabel 2.4</b> Tabel Kriteria CSI .....	31
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Konstruk.....	39
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert Tingkat Pengukuran Kualitas Layanan.....	44
<b>Tabel 3.3</b> Tingkat Reliabilitas .....	45
<b>Tabel 3.4</b> Syarat Uji Model.....	49
<b>Tabel 3.5</b> Syarat Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	49
<b>Tabel 4.1</b> Rata-rata dan Standar Deviasi per indikator .....	56
<b>Tabel 4.2</b> Uji Validitas .....	57
<b>Tabel 4.3</b> Uji Reliabilitas .....	59
<b>Tabel 4.4</b> Uji Gap .....	60
<b>Tabel 4.5</b> Uji CSI .....	61
<b>Tabel 4.6</b> Indeks Kesesuaian Model Configural .....	62
<b>Tabel 4.7</b> Standardized Loading Hasil Estimasi Pada Model Configural .....	63
<b>Tabel 4.8</b> Indeks Kesesuain Model Struktural .....	65
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Hipotesis dan P-Value Model Struktural .....	66

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 2.1</b> Uji GAP .....	29
<b>Rumus 2.2</b> Mean Importance Score (MIS) .....	30
<b>Rumus 2.3</b> Mean Satisfaction Score (MSS).....	30
<b>Rumus 2.4</b> Weight Factor (WF) .....	31
<b>Rumus 2.5</b> Weight Score (WS) .....	31
<b>Rumus 2.6</b> Costumer Satisfaction Index (CSI).....	31