

**INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
MODEL KANO UNTUK MENGIKUTI
E-SERVICE QUALITY
(Studi Kasus pada Pengguna Jasa layanan Go-Food di Kota
Cilegon)**

SKRIPSI



Oleh:

PRAMESWARA PRABU MONARKI

3333160078

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN**

2020

**INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
MODEL KANO UNTUK MENGUKUR
E-SERVICE QUALITY
(Studi Kasus pada Pengguna Jasa layanan Go-Food di Kota
Cilegon)**

**“Laporan Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Teknik”**



Oleh :

PRAMESWARA PRABU MONARKI

3333160078

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

NAMA : PRAMESWARA PRABU MONARKI

NPM : 3333160078

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO UNTUK MENGUKUR *E-SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GO-FOOD DI KOTA CILEGON).

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, Desember 2020



Prameswara Prabu Monarki

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

NAMA : PRAMESWARA PRABU MONARKI

NPM : 3333160078

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
MODEL KANO UNTUK MENGUKUR *E-SERVICE QUALITY*
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GO-FOOD DI
KOTA CILEGON).

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

Pada hari : Kamis

Tanggal : 17 Desember 2020

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Sirajuddin, ST., MT

Pembimbing II : Akbar Gunawan, ST., MT

Penguji I : Dr. Hj. Putiri B, Katili, Dra., MT

Penguji II : Yusraini Muharni ST.,MT



Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri


Ade Irman Saeful M, S.T., MT

NIP. 198206152012121002

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model Kano Untuk Mengukur *E-Service Quality* (Studi Kasus pada Pengguna Jasa layanan Go-Food di Kota Cilegon)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Skripsi ini telah disusun secara sistematis untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ucapkan puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan berterimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta berkat yang tak pernah putus kepada penulis.
2. Bapak Dr. Sirajuddin, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing 1 dan selaku Ketua Sidang yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan serta memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Akbar Gunawan, ST., MT selaku Dosen Pembimbing 2 dan selaku Koordinator Tugas Akhir yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan serta memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Dr. Hj. Putiri B, Katili, Dra., MT selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
5. Ibu Yusraini Muharni ST., MT selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.

6. Dosen-dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan dukungan, nasihat, serta ilmu-ilmu dan segala pengalaman yang begitu berharga.
7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Soeko Angkiyadi dan Mama Rojatu Tadzkirah yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Kakakku Kinanto Prabu Werdana dan Shinta Dewi Larasati yang selalu memberi dukungan, menyayangi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Jessica Fatmawati yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah penulis yang memberikan dukungan, saran serta doanya.
10. Sahabat-sahabat terbaik Teddi, Fakhri, Budiawan, Dzaki, Anisa, dan Shafira terimakasih telah menjadi teman curhat, memberikan semangat, memberikan dukungan selama dibangku perkuliahan.
11. Keluarga Besar Teknik Industri Angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan inspirasi, serta menjadi teman seperjuangan selama empat tahun menimba ilmu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bukan saja bagi penulis tetapi juga bermanfaat bagi pihak perusahaan dan memperluas pengetahuan dan wawasan pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa.

Cilegon, November 2020

Penulis

ABSTRAK

PRAMESWARA PRABU MONARKI. INTEGRASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN MODEL KANO UNTUK MENGUKUR E-SERVICE QUALITY (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GO-FOOD DI KOTA CILEGON). DIBIMBING OLEH DR. SIRAJUDDIN, ST., MT DAN AKBAR GUNAWAN, ST., MT.

Gojek Indonesia atau yang memiliki nama lain PT Aplikasi Karya Anak Bangsa satu ini merupakan layanan pemesanan ojek melalui aplikasi *mobile*. Aplikasi ini dapat diunduh di *Apple Store* maupun *Play Store* dan merupakan karya putra bangsa bernama, Nadiem Makarim. Pada tanggal 13 Oktober 2010 Gojek Indonesia resmi didirikan. Adapun jenis layanan dalam aplikasi Gojek seperti Go-Food melayani pemesanan makanan sebagai salah satu fenomena yang menarik saat sekarang, membeli dan memilih makanan lewat *smartphone* merupakan hal yang sudah biasa dilakukan. Hadirnya *smartphone* mendorong untuk menciptakan aplikasi visual, yang mampu merubah cara konvensional tadi menjadi cara yang lebih praktis, dari segi waktu, tenaga bahkan biaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan *e-service quality* berdasarkan metode IPA dan Model Kano dan untuk memetakan atribut pelayanan *e-service quality* melalui integrasi metode IPA dan Model Kano pada pengguna aplikasi Go-Food. Dimensi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *E-Service Quality* diantaranya *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact*. Hasil integrasi IPA dan Model Kano ini dari 28 atribut pelayanan yang masuk ke dalam Kuadran I (prioritas utama) contoh atribut pelayanannya adalah aplikasi Go-Food dapat mengkonfirmasi pesanan dengan cepat termasuk kategori *One dimensional*. Untuk Kuadran II (pertahankan kinerja) contoh atribut pelayanannya adalah aplikasi Go-Food memberikan jaminan data transaksi konsumen terlindungi termasuk kategori *One Dimensional*. Untuk Kuadran III (prioritas rendah) contoh atribut pelayanannya adalah aplikasi Go-Food memberikan harga yang lebih murah termasuk kategori *One Dimensional* dan untuk Kuadran IV (berlebihan) contoh atribut pelayannya adalah aplikasi Go-Food dapat memberikan informasi tentang berbagai tahap dalam pemesanan termasuk kategori *One Dimensional*.

Kata Kunci: *IPA, Model Kano, E-Service Quality, Internet.*

ABSTRACT

PRAMESWARA PRABU MONARKI. INTEGRATION OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND KANO MODEL TO MEASURE E-SERVICE QUALITY (CASE STUDY ON GO-FOOD APP USERS IN CILEGON CITY). GUIDED BY DR. SIRAJUDDIN, ST., MT AND AKBAR GUNAWAN, ST., MT.

Gojek Indonesia or which has another name PT Aplikasi Karya Anak Bangsa one is a service ordering ojek through mobile application. The app can be downloaded on both the Apple Store and play store and is the work of the nation's son, Nadiem Makarim. On October 13, 2010 Gojek Indonesia was officially established. As for the type of service in Gojek application such as Go-Food serving food ordering as one of the interesting phenomena nowadays, buying and choosing food via smartphone is common. The presence of smartphones encourages the inventing of visual applications, which are able to transform the conventional way into a more practical way, in terms of time, energy and even cost. The purpose of this research is to know the attributes of e-service quality services based on ipa and Kano model methods and to map the attributes of e-service quality services through the integration of IPA and Kano Models methods in Go-Food application users. The service dimensions used in this study are the dimensions of E-Service Quality including Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation and Contact. The result of this integration of IPA and Kano Model from 28 service attributes that fall into Quadrant I (top priority) example of service attributes is that Go-Food application can confirm orders quickly including One dimensional category. For Quadrant II (maintain performance) the service attribute example is the Go-Food application provides guaranteed protected consumer transaction data including one dimensional category. For Quadrant III (low priority) example the service attribute is the Go-Food application provides a cheaper price including the Category One Dimensional and for Quadrant IV (redundant) example of the waiter attribute is that the Go-Food application can provide information about various stages in the order including the One Dimensional category.

Keywords: *IPA, Kano Model, E-Service Quality, Internet.*