

**INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
MODEL KANO UNTUK MENGIKUR
E-SERVICE QUALITY
(Studi Kasus pada Pengguna Situs Belanja *Online* Tokopedia di
Kota Cilegon)**

SKRIPSI



Oleh:

PHONIE TRI MUTIARY

3333150038

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

2019

**INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
MODEL KANO UNTUK MENGUKUR
E-SERVICE QUALITY
(Studi Kasus pada Pengguna Situs Belanja *Online* Tokopedia di
Kota Cilegon)**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Teknik**



**Oleh:
PHONIE TRI MUTIARY
3333150038**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON - BANTEN
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

NAMA : PHONIE TRI MUTIARY

NIM : 3333150038

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN MODEL KANO UNTUK MENGUKUR *E-SERVICE*
QUALITY (Studi Kasus pada Pengguna Situs Belanja *Online*
Tokopedia 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 kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, April 2019



PHONIE TRI MUTIARY

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : PHONIE TRI MUTIARY
NIM : 3333150038
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL SKRIPSI : INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO UNTUK MENGUKUR *E-SERVICE QUALITY* (Studi Kasus pada Pengguna Situs Belanja *Online* Tokopedia 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 : Rabu

Tanggal : 24 April 2019

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Nuraida Wahyuni, ST., MT.
Pembimbing 2 : Putro Ferro Ferdinant, ST., MT
Penguji 1 : Dra.Putiri Bhuana Katili, MT
Penguji 2 : Dr.Ing. H. Asep Ridwan, ST., MT



Handwritten signatures of the examiners: Nuraida Wahyuni, Putro Ferro Ferdinant, Dra. Putiri Bhuana Katili, and Dr. Ing. H. Asep Ridwan.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Official stamp of Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri. The stamp contains the text: UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA, FAKULTAS TEKNIK, JURUSAN TEKNIK INDUSTRI. Below the stamp is the signature of Putro Ferro Ferdinant, ST., MT, and his NIP: 198103042008121001.

Putro Ferro Ferdinant, ST., MT
NIP.198103042008121001

PRAKATA

Puji syukur kehadirat 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 Situs Belanja *Online* Tokopedia di Kota Cilegon)”

Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan orang-orang terdekat penulis. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta berkat yang tak pernah putus kepada penulis.
2. Bapak Putro Ferro Ferdinant ST., MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi serta ilmu dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Nuraida Wahyuni ST.,MT. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi serta ilmu dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dra.Putiri Bhuana Katili, MT selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
5. Bapak Dr.Ing. H. Asep Ridwan, ST., MT. selaku dosen penguji II dan dosen perwalian yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Dosen-dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, terimakasih atas ilmu dan bimbingannya.
7. Kedua orang tua, Papahku tersayang Erawanto dan Mamahku tersayang Neng Jun yang selalu memberikan dukungan lahir batin, menyayangi dan selalu mendoakan penulis serta memberikan semangat setiap harinya sehingga penulis selalu dipermudah dalam setiap langkahnya.

8. Kakakku tersayang Vigi Erawanty Utami dan Feby Dwi Yuwanto yang selalu memberi dukungan, menyayangi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dika Abubakar Sidiq yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah penulis yang memberi semangat untuk menyusun skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat terbaik Fitri, Fresta, Vivi, Anes, Juno, Dibsky, Uyuy, Atun, Anes, Diva, Devara, Yuni, Nur, Nafa, Vivit dan Eci terimakasih yang telah menjadi teman curhat, memberikan semangat, memberi dukungan selama ini dan kebersamaan selama masa studi dari semester 1 hingga semester 8.
11. Semua pihak dan rekan-rekan Teknik Industri 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh responden pengguna situs belanja *online* Tokopedia yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data kuesioner penelitian skripsi.
13. Seluruh pihak lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu yang telah berperan membantu Penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan adanya kesalahan-kesalahan sehingga penulis berharap akan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kedepannya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak khususnya mahasiswa Jurusan Teknik Industri.

Cilegon, April 2019

PHONIE TRI MUTIARY

RINGKASAN

Phonie Tri Mutiary. Integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model Kano Untuk Mengukur *E-Service Quality* (Studi Kasus pada Pengguna Situs Belanja *Online* Tokopedia di Kota Cilegon). Dibimbing oleh NURAIDA WAHYUNI ST.,MT dan PUTRO FERRO FERDINANT ST.,MT.

Tokopedia merupakan salah satu *marketplace* yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009 dan termasuk model C2C (*Consumer-to-Consumer*) yaitu jenis transaksi yang terjadi pada konsumen dengan konsumen. Contohnya pada suatu *marketplace* yaitu Tokopedia. Berdasarkan peta *e-commerce* Indonesia, situs belanja *online* Tokopedia ini berada di urutan pertama yang paling banyak dikunjungi berdasarkan jumlah visitor perbulannya dan menjadi salah satu *e-commerce* yang ratingnya stabil. Potensi Tokopedia ini dapat bergeser/tersaingi posisi dengan *marketplace* yang lain seperti Shopee, Bukalapak dan lain-lain. Sebaiknya, Tokopedia perlu meningkatkan kualitas dalam pelayanannya dan mempertahankan kualitas yang sudah baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan agar tidak mudah tersaingi dengan *marketplace* lainnya.

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 situs belanja *online* Tokopedia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode IPA dan model Kano. Dari metode IPA akan diketahui atribut mana yang menjadi prioritas dan dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja perusahaan. Dari model Kano akan diketahui kategori atribut-atribut pelayanan menggunakan tabel evaluasi Kano yang berdasarkan pada seberapa baik fungsi-fungsi pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Dari hasil pengintegrasian antara metode IPA dan model Kano akan diketahui atribut-atribut mana saja yang menjadi prioritas perbaikan dan atribut mana yang terlebih dahulu dilakukan perbaikan. Dimensi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *E-Service Quality* diantaranya *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact*.

Hasil integrasi IPA dan model Kano ini dengan urutan *Attractive, One Dimensional* dan *Must-be (A,O,M)* merupakan urutan untuk kekuatan yaitu pada Kuadran II (Pertahankan Kinerja) dan Kuadran IV (Berlebihan). Sedangkan urutan *Must-be, One Dimensional* dan *Attractive (M,O,A)* merupakan urutan untuk kelemahan yaitu pada Kuadran I (Prioritas Utama) dan Kuadran III

(Prioritas Rendah). Jika terdapat kategori yang sama, diurutkan kembali berdasarkan skor tingkat kepentingannya. Pada dasarnya pada model Kano terdiri dari 3 kategori tetapi respon konsumen selalu muncul kategori I (*Indifference*), Q (*Questionable*) dan R (*Reverse*). *Indifference* merupakan kategori dimana jika ada tidaknya layanan ini tidak akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah hasil berdasarkan metode IPA pada Kuadran I, contoh atribut pelayanannya adalah atribut 7, atribut 27 dan atribut 29. Pada Kuadran II contoh atribut pelayanannya adalah atribut 8, atribut 10 dan atribut 12. Pada Kuadran III contoh atribut pelayanannya adalah atribut 1, atribut 2 dan atribut 3. Pada Kuadran IV contoh atribut pelayanannya adalah atribut 4, atribut 5 dan atribut 15. Hasil berdasarkan model Kano pada kategori *Attractive*, contoh atribut pelayanannya pada atribut 11, atribut 14 dan atribut 16. Pada kategori *One Dimensional* contoh atribut pelayanannya adalah atribut 6, atribut 9 dan atribut 13. Pada kategori *Indifference* contoh atribut pelayanannya adalah atribut 17. Hasil dari pemetaan atribut pelayanan *E-Service Quality* melalui integrasi metode IPA dan model Kano yaitu pada Kuadran I (Prioritas Utama) yaitu atribut 27 dan Kuadran II (Pertahankan Kinerja) yaitu atribut 16.

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

ABSTRAK

Phonie Tri Mutiary. INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO UNTUK MENGUKUR *E-SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS PADA PENGGUNA SITUS BELANJA *ONLINE* TOKOPEDIA). DIBIMBING OLEH NURAIWA WAHYUNI ST.,MT DAN PUTRO FERRO FERDINANT ST.,MT.

Tokopedia merupakan salah satu *marketplace* yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009 dan termasuk model C2C (*Consumer-to-Consumer*) yaitu jenis transaksi yang terjadi pada konsumen dengan konsumen. Contohnya pada suatu *marketplace* yaitu Tokopedia. Potensi Tokopedia ini dapat bergeser/tersaingi posisi dengan *marketplace* yang lain seperti Shopee, Bukalapak dan lain-lain. Sebaiknya, Tokopedia perlu meningkatkan kualitas dalam pelayanannya dan mempertahankan kualitas yang sudah baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan agar tidak mudah tersaingi dengan *marketplace* lainnya. Tujuan dari penelitian ini 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 situs belanja *online* Tokopedia. Dimensi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *E-Service Quality* yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact*. Hasil integrasi IPA dan model Kano ini dari 30 atribut pelayanan yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama) contoh atribut pelayanannya yaitu situs belanja *online* Tokopedia memberikan berupa pengembalian uang karena barang rusak atau tidak sesuai pesanan termasuk kategori *One Dimensional*. Untuk Kuadran II (Pertahankan Kinerja) contoh atribut pelayanannya yaitu situs belanja *online* Tokopedia memiliki pilihan produk lebih banyak dan variatif termasuk kategori *Attractive*. Untuk Kuadran III (Prioritas Rendah) contoh atribut pelayanannya yaitu situs belanja *online* Tokopedia menyediakan fasilitas dalam pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan termasuk kategori *One Dimensional*. Untuk Kuadran IV (Berlebihan) contoh atribut pelayanannya yaitu situs belanja *online* Tokopedia memiliki *Official Store* dari brand ternama termasuk kategori *Attractive*.

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

ABSTRACT

Phonie Tri Mutiary. INTEGRATION OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND KANO MODELS TO MEASURE E-SERVICE QUALITY (CASE STUDIES ON USERS OF TOKOPEDIA ONLINE SHOPPING SITES). GUIDED BY NURAIWA WAHYUNI ST.,MT DAN PUTRO FERRO FERDINANT ST.,MT.

Tokopedia is one of the marketplace established by William Tanuwijaya and Leontinus Alpha Edison on February 6, 2009 and includes the C2C (Consumer-to-Consumer) model, which is the type of transaction that occurs with consumers and consumers. An example is a marketplace, Tokopedia. Tokopedia's potential can shift position with other marketplaces such as Shopee, Bukalapak and others. Preferably, Tokopedia needs to improve the quality of its services and maintain good quality so that it can provide the best service for customers so that they are not easily competed with other marketplaces. The purpose of this study was to determine the attributes of e-service quality services based on the IPA method and the Kano model and to map the attributes of e-service quality through the integration of the IPA method and the Kano model on the Tokopedia online shopping site. The dimension of the service used in this study are the dimensions of E-Service Quality include Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation and Contact. The results of the integration of IPA and Kano model from the 30 service attributes included in Quadrant I (Priority) examples of service attributes, namely Tokopedia online shopping sites provide in the form of refunds because the items are damaged or not according to orders including the One Dimensional category. For Quadrant II (Maintain Performance) examples of service attributes are Tokopedia online shopping sites that have more and more varied product choices including Attractive category. For Quadrant III (Low Priority) examples of service attributes are Tokopedia online shopping sites providing facilities in search to facilitate consumers in finding the products needed including the One Dimensional category. For Quadrant IV (Excessive) examples of service attributes are Tokopedia online shopping sites that have Official Stores from well-known brands including Attractive category.

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