PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI IKALBAR DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri
Jurusan Teknik Industri

Oleh:
JUMATRI HAMARSON
NIM D1061191040

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jumatri Hamarson

NIM : D1061191040

Menyatakan bahwa dalam SKRIPSI yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi iKalbar Dengan Metode *Service quality* (*Servqual*) Dan *Importance performance analysis* (IPA)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan Saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 18 Maret 2025



Jumatri Hamarson

NIM D1061191040

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telp. (0561) 740186 Email : ft@untan.ac.id Website : teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI IKALBAR DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Jurusan Teknik Industri

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Jumatri Hamarson

NIM. D1061191040

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada tanggal 18 Maret 2025

dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

Susunan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing Utama	: Noveicalistus H. Djanggu., S.T., M.T.
	NIP. 19831102 200801 1 002
Dosen Pembimbing Kedua	: Dedi Wijayanto, S.T., M.T.
	NIP. 19880509 201903 2 014
Dosen Penguji Utama	: Dr. Eng Mohamad Sofitra, S.T., M.T.
	NIP. 19740616 199903 1 003
Dosen Penguji Kedua	: Tri Wahyudi, S.T., M.T.
	NIP. 19810529 201012 1 002

Pontianak, 18 Maret 2025

Dekan	Pembimbing Utama
Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM	Noveicalistus H. Djanggu., S.T., M.T.
NIP. 19671223 199203 1 002	NIP. 19831102 200801 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Tuhan Yang Maha Esa

Atas segala bimbingan dan kasih-Nya, yang selalu menuntun dalam setiap langkah. Tanpa-Nya, pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud.

Orang Tua dan Seluruh Keluarga Besar Tercinta

Terima Kasih atas cinta, dukungan, dan pengorbanan yang tak ternilai selama ini.

Pihak Akademisi Universitas Tanjungpura

Terima Kasih kepada semua dosen semasa perkuliahan yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan inspirasi selama perjalanan ini. Setiap diskusi, masukan, dan tantangan yang diberikan telah membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik.

Kawan-Kawan Seperjuangan

Terima Kasih atas pertolongan, pembelajaran, dan kebersamaan yang telah dilalui semasa perkuliahan.

(FTBC, Teknik Industri 2019, K3, PEMA dan Rekan Sejawat lainnya)

Bersulang untuk hal-hal baik dan mimpi yang akan terwujud.

"*Hai anakku, dengarlah didikan ayahmu, dan jangan menyia-nyiakan ajaran ibumu*."

(Amsal 1:8)

PRAKATA

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi iKalbar Dengan Metode *Service quality* (*Servqual*) Dan *Importance performance analysis* (IPA)" sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, kerja sama, sumbangan pemikiran dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Noveicalistus H Djanggu, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T. selaku Ketua Prodi Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Febri Prima, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik membimbing saya dari awal perkuliahan hingga menuju persiapan sidang skripsi.
5. Bapak Dr. Eng Mohamad Sofitra, S.T., M.T. Penguji Utama yang telah memberikan saran serta masukan pada skripsi ini.
6. Bapak Tri Wahyudi, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan saran serta masukan pada skripsi ini.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang membangun semangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala dukungan, bantuan bimbingan dan doa yang telah diberikan kepada penulis senantiasa mendapatkan balasan yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik secara tata bahasa, tata tulis atau dari segi lainnya. Untuk itu, saran dan kritik yang bersifat membangun senantiasa diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Pontianak, 18 Maret 2025



Jumatri Hamarson

ABSTRAK

Aplikasi iKalbar adalah platform perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat bekerja sama dengan PT Woolu Aksara Maya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi iKalbar dengan menggunakan metode *Servqual* dan Importance-Performance Analysis (IPA). Metode *Servqual* digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sementara itu, metode IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut seperti kemampuan aplikasi untuk diakses tanpa hambatan, penyediaan layanan 24 jam, serta dukungan multi-platform (iOS dan Android) memiliki kesenjangan terbesar, dengan skor *gap* masing-masing mencapai -1,95, -1,89, dan -1,35. Beberapa atribut lain yang berada dalam kuadran prioritas perbaikan meliputi notifikasi push untuk pembaruan penting, serta peningkatan responsivitas layanan pelanggan. Berdasarkan temuan ini, penelitian memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti pembaruan fitur, peningkatan stabilitas platform, dan implementasi fitur notifikasi yang lebih terintegrasi. Dengan langkah-langkah ini, aplikasi iKalbar diharapkan dapat mendukung peningkatan literasi digital masyarakat Kalimantan Barat secara lebih efektif.

Kata Kunci: *Servqual, Importance-Performance Analysis*, iKalbar, kualitas layanan, literasi digital.

ABSTRACT

The iKalbar application is a digital library platform developed by the Library and Archives Office of West Kalimantan Province in collaboration with PT Woolu Aksara Maya. This study aims to measure user satisfaction with the iKalbar application using the *Servqual* and *Importance-Performance Analysis* (IPA) methods. The *Servqual* method identifies gaps between user expectations and perceptions across five *service quality* dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, the IPA method determines improvement priorities based on the importance and performance of service attributes. The study results indicate that attributes such as the application's ability to be accessed without issues, 24/7 service availability, and multi-platform support (iOS and Android) showed the largest gaps, with gap scores of -1.95, -1.89, and -1.35, respectively. Other attributes identified as priority areas for improvement include push notifications for critical updates and enhancing customer service responsiveness. Based on these findings, the study provides strategic recommendations to improve *service quality*, such as updating features, enhancing platform stability, and implementing more integrated notification systems. These improvements are expected to help the iKalbar application better support digital literacy in West Kalimantan.

Keywords: *Servqual*, *Importance-Performance Analysis*, iKalbar, *service quality*, digital literacy.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA v
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR i
DAFTAR TABEL ii
DAFTAR PERSAMAAN iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.4 Batasan Masalah 5
1.5 Sistematika Penulisan 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Aplikasi iKalbar 7
2.2 Kualitas Layanan 8
2.3 Kepuasan Pengguna 9
2.4 Populasi dan Sampel 10
2.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas 11
2.6 Metode Service quality (Servqual) 12
2.7 Metode Importance performance analysis (IPA) 14
2.8 Penelitian Terdahulu 15
2.9 Posisi Penelitian 17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 19
3.1 Objek Penelitian 19
3.2 Alat dan Bahan 19
3.3 Diagram Alir Penelitian 19
BAB IV PEMBAHASAN 31
4.1 Pengumpulan Data 31
4.1.1 Penyusunan Instrumen Pertanyaan 31
4.1.2 Perhitungan Jumlah Sampel 36

4.2 Pengolahan Data 37
4.2.1 Uji Validitas 38
4.2.2 Uji Reliabilitas 41
4.2.3 Metode *Service quality* (*Servqual*) 43
4.2.3.1 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan 43
4.2.3.2 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan 46
4.2.3.3 Kesenjangan (*Gap*) 49
4.2.3.4 Perhitungan Kualitas Layanan 52
4.2.5 Metode IPA 55
4.3 Analisa Data 60
4.3.1 Analisa Nilai Kesenjangan (*Gap*) 60
4.3.2 Analisa Kualitas Layanan 62
4.3.3 Usulan Perbaikan 62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 68
5.1 Kesimpulan 68
5.2 Saran 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi iKalbar 7
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian..... 20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian..... 20
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Atribut Penelitian..... 58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instrumen Keluhan Pengguna Aplikasi IKalbar 2
Tabel 2.1 Kuadran IPA 15
Tabel 3.1 Atribut Penelitian 23
Tabel 3.2 Skala Likert 25
Tabel 3.3 Kuesioner Utama 26
Tabel 4. 1 Instrumen Pertanyaan Tingkat Kepentingan 31
Tabel 4. 2 Instrumen Pertanyaan Kuesioner Tingkat Kepuasan 34
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Nilai R Hitung 39
Tabel 4. 4 Koefisien Reliabilitas 42
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Nilai Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan 43
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan 44
Tabel 4.7 Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepuasan 46
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Gap Pada Seluruh Atribut 49
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Gap Setiap Dimensi 52
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Perhitungan Kualitas Layanan Atribut 52
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Kualitas Layanan Setiap Dimensi 55
Tabel 4. 12 Rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan dan kepentingan 55
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Kuadran Setiap Atribut 58
Tabel 4. 14 Kuadran Masing-Masing Atribut 63

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Jumlah Sampel 10
Persamaan 2.2 Uji Validitas 11
Persamaan 2.3 Uji Reliabilitas 12
Persamaan 2.4 Kualitas Layanan 14
Persamaan 2.5 Jumlah Bobot Jawaban Pertanyaan Harapan Pelanggan 14
Persamaan 2.6 Rata-rata Jawaban Responden 14

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN 73
LAMPIRAN B PENYEBARAN KUESIONER PENELITIAN 82
LAMPIRAN C UJI VALIDITAS SPSS 83
LAMPIRAN D UJI REALIBILITAS SPSS 85

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi iKalbar adalah aplikasi perpustakaan digital yang dikembangkan atau dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dengan tujuan mempermudah akses masyarakat terhadap bahan bacaan digital, meningkatkan literasi, serta mendukung program digitalisasi perpustakaan di wilayah Kalimantan Barat. Aplikasi iKalbar yang memiliki fitur media sosial dapat terhubung dan berinteraksi dengan pengguna lain yang dimana pengguna dapat memberikan rekomendasi buku yang sedang dibaca, menyampaikan ulasan buku serta mendapatkan teman baru. Fitur-fitur unggulan dari aplikasi iKalbar diantaranya, yaitu (1) koleksi buku, adalah fitur yang mengantarkan untuk menjelajahi ribuan judul e-book yang ada di iKalbar. (2) e-Pustaka, fitur unggulan iKalbar yang memungkinkan untuk bergabung menjadi anggota perpustakaan digital dengan koleksi beragam. (3) Beranda, untuk melihat semua aktifitas pengguna iKalbar seperti informasi buku terbaru, buku yang dipinjam pengguna lain dan beragam aktifitas lainnya. (4) rak buku, merupakan rak buku virtual, dimana semua riwayat peminjaman buku tersimpan di dalamnya. (5) e-Reader, merupakan fitur yang memudahkan membaca e-book di dalam iKalbar.

Kemudahan yang telah diberikan pada aplikasi iKalbar nyatanya belum memberikan kepuasan kepada pengguna. Terdapat keluhan perngguna aplikasi iKalbar yaitu pengguna platform Appstore (IOS) tidak dapat mengakses atau mendownload aplikasi tersebut, karena hanya terdapat pada platform Playstore (Android) selain itu, tampilan pada aplikasi iKalbar membuat pengguna merasa bingung dengan tidak adanya keterangan terhadap fitur-fitur penting seperti beranda, rak buku, e-Pustaka, koleksi buku, profil dan lain-lain. Adapun jenis-jenis dari keluhan pengguna aplikasi iKalbar yang dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1 Jenis-Jenis Keluhan Pengguna Aplikasi IKalbar

No.	Jenis-Jenis Keluhan Pengguna
1.	Aplikasi tidak berfungsi dengan baik (kendala eror) di berbagai ukuran layar, mulai dari smartphone, tablet dan komputer.
2.	Konten multimedia tidak jelas, seperti gambar sampul buku yang buram dan tata bahasa yang tidak jelas serta tidak ada pengaturan kualitas konten lanjutan.
3.	Tidak dapat diakses langsung melalui WEB iKalbar
4.	Sering mengalami macet/*no respon* saat diakses
5.	Aplikasi iKalbar tidak menyediakan notifikasi push untuk memberitahu pengguna tentang buku baru yang tersedia, pembaruan aplikasi, atau perubahan kebijakan peminjaman
6.	Aplikasi iKalbar tidak menyertakan C*ustomer Service* (CS) yang dapat menjawab pertanyaan umum terkait penggunaan aplikasi, pencarian buku, dan informasi perpustakaan
7.	Pengembang aplikasi iKalbar sangat tidak diperhatikan oleh admin server atau staff sehingga tidak ada pembaruan mengenai fitur aplikasi
8.	Aplikasi tidak menyediakan dukungan pelanggan yang responsif melalui berbagai saluran, seperti chat langsung, email, dan telepon kepada pengguna
9.	Aplikasi tidak mengirimkan pengingat pribadi tentang tanggal jatuh tempo peminjaman buku dan opsi perpanjangan
10.	Aplikasi tidak mendukung beberapa bahasa untuk mengakomodasi pengguna dari berbagai negara

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi iKalbar. Adapun *output* yang didapatkan dari penelitian ini adalah dapat menentukan apa saja perbaikan yang harus ditingkatkan pada aplikasi iKalbar dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi iKalbar. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan pendukung dalam penelitian ini.

Penelitian terkait analisa kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah Bjb cabang Tanggerang menggunakan metode *Servqual* telah dilakukan oleh Prihatiningrum dan Zuraidah [1]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan yang berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan nasabah dengan metode *servqual*. Pengukuran kepuasan nasabah dilakukan dengan mencari sampel dengan metode slovin dan didapatkan 98 responden. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah diperoleh hasil rata-rata kesenjangan *gap* kenyataan dan harapan

nasabah -0,10. Berdasarkan *gap* tersebut didapatkan hasil dimensi *Tangible* nilai *gap* -0,11, *Reliability* dengan nilai *gap* -0,02, *Responsiviness* dengan nilai *gap* -0,06, *Assurance* dengan nilai *gap* -0,01, dan *Empathy* dengan nilai *gap* -0,31. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan maka kualitas layanan aplikasi *mobile banking* pada nasabah Bjb Cabang Tanggerang masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Penelitian terkait kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode *Servqual* dan IPA telah dilakukan oleh Rachmadita dan Arninputranto [2]. Penellitian ini bertujuan untuk mengukur Tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan di perguruan tinggi bidang vokasi. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada pemustaka sebanyak 150 orang responden yang meliputi mahasiswa dan dosen, dimana kuesioner tersebut disusun berdasarkan lima dimensi *Servqual*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah analisis *gap* diketahui bahwa keseluruhan dimensi *Servqual* tersebut bernilai negatif, sehingga perlu adanya tindakan perbaikan agar memenuhi harapan pemustaka.

Penelitian terkait analisis kualitas layanan perpustakaan Universitas Dipa Makasar menggunakan metode *Servqual* telah dilakukan oleh Asmah Akhriana dkk [3]. Penelitian ini bertujuan untuk menilai Tingkat kepuasan mahasiswa Undipa terhadap layanan dan fasilitas perpustakaan Undipa menggunakan metode *Servqual* dengan pendekatan deskriptif dan kuantitatif yang melibatkan 100 responden. Hasil analisis menunjukan bahwa ada tiga variabel *Servqual* dengan kesenjangan tertinggi, yaitu *Responsiveness* dengan kesenjangan sebesar -0,63, *Reliability* dengan kesenjangan sebesar -1,05, dan *Empathy* dengan kesenjangan sebesar -0,57. Berdasarkan hasil analisis tersebut didapatkan bahwa harapan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan UNDIPA lebih tinggi daripada kenyataan yang diberikan oleh perpustakaan UNDIPA terutama pada dimensi *Responsiveness, Reliability,* dan *Empathy*.

Penelitian terkait analisa kualitas layanan pada *E-Learning* di sekolah menggunakan metode *servqual* telah dilakukan oleh Sentia, Mustafia, dan Zuraidah [4]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan metode *servqual*.

Pengukuran kepuasan bagi pengguna dalam mengukur kepuasan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan diperoleh hasil kesenjangan *gap* persepsi dan harapan pengguna -0,08. Berdasarkan *gap* tersebut dikelompokan dari atribut dengan diagram IPA dengan hasil dimensi *Tangible* nilai *gap* -0,09, *Reliability* dengan kesenjangan -0,07, *Responsiveness* dengan kesenjangan -0,10, *Assurance* dengan kesenjangan -0,10, dan *Empathy* dengan kesenjangan -0,08. Hasil yang di dapatkan menunjukan bahwa pengaruh aplikasi e-learning dapat diandalkan oleh pengguna yang menjadi cepat tanggap menjadikan pengguna lebih puas dengan pelayanan tersebut.

Penelitian terkait analisis pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah menggunakan metode *servqual* telah dilakukan oleh Handrianto dan Latifa [5]. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah, khususnya di PT. Taspen KC Bekasi dengan metode *servqual*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan analisis regresi berganda dengan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa dimensi dari variabel kualitas layanan yaitu *Responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dengan presentase 33,7%. Berdasarkan hasil yang didapatkan membuktikan bahwa aplikasi TOOS memiliki pengaruh yang positif sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran perbaikan terhadap kualitas layanan pada aplikasi iKalbar, sehingga saran yang diberikan diharapkan dapat dipergunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang penelitian, yaitu bagaimana kualitas layanan aplikasi iKalbar berdasarkan persepsi pengguna terhadap dimensi *servqual*, dimensi layanan apa yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar antara harapan dan kenyataan menurut pengguna aplikasi iKalbar dan fitur atau layanan apa yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki pada aplikasi iKalbar berdasarkan hasil *Importance performance analysis* (IPA).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas layanan aplikasi iKalbar dan mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan pengguna dengan metode *Servqual*.
2. Menentukan prioritas perbaikan dan memberikan rekomendasi peningkatan layanan aplikasi iKalbar berdasarkan hasil *Importance performance analysis* (IPA).
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi iKalbar sesuai kebutuhan pengguna

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini ditentukan agar tidak keluar dari permasalahan yang dibahas. Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara online dengan tujuan responden yaitu mahasiswa Universitas Tanjungpura yang menggunakan aplikasi iKalbar.
2. Responden yang dituju merupakan mahasiswa semester 6-14 (berlaku juga bagi mahasiswa yang sudah sidang dan wisuda periode 2023/2024/2025).
3. Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *Service quality* (*Servqual*) dan *Importance performance analysis* (IPA).

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang uraian mengenai bagian latar belakang penelitian yang akan diteliti. Perumusan masalah merupakan penjelasan permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini. Tujuan penelitian merupakan tujuan dari penelitian ini yang akan menjawab permasalahan yang ada pada perumusan masalah. Kemudian pembatasan masalah merupakan penetapan batasan masalah pada penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan kajian, teori atau jurnal-jurnal baik itu dari penelitian terdahulu maupun sumber-sumber terkait yang akan mendukung penelitian ini. Penelitian ini menggunakan beberapa tinjauan pustaka, yaitu kualitas layanan, kepuasan pelanggan, populasi dan sampel, metode *service quality* (*SERVQUAL*) dan metode *Importance performance analysis* (IPA).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang berisi tentang objek penelitian, metode penelitian, alat, bahan dan alur penelitian. Objek penelitian merupakan topik yang diteliti dalam penelitian ini. Metode penelitian merupakan metode yang akan digunakan pada pengolahan data, yaitu metode *service quality* (*SERVQUAL*) dan metode *Importance performance analysis* (IPA). Alur penelitian merupakan langkah-langkah atau urutan yang menggambarkan pelaksanaan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data-data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, berupa data-data pada kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Pada bab ini juga dilakukan pengolahan pada data-data yang sudah ada dengan metode *service quality* (*SERVQUAL*) dan metode *Importance performance analysis* (IPA), selanjutnya hasil pengolahan data akan didapatkan kesimpulan yang akan menjawab permasalahan yang ada.

BAB V PENUTUP

Penutup merupakan bagian akhir dari penelitian ini, dimana pada bagian penutup berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh setelah melakukan analisis data. Kesimpulan merupakan jawaban dari permasalahan yang telah ditemukan jawabannya setelah melakukan penelitian dan pengolahan data. Saran merupakan bagian mengenai rekomendasi perbaikan apa saja yang dapat diberikan.