

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN UHAMKA *MOBILE*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KALANGAN  
MAHASISWA FKIP UHAMKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh**

**Rahma Thalita**

**1601085055**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan UHAMKA *Mobile* Terhadap  
Kepuasan Pengguna Di Kalangan Mahasiswa FKIP  
UHAMKA

Nama : Rahma Thalita

NIM : 1601085055

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai  
saran penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Hari : Sabtu  
Tanggal : 7 November 2020

### Tim penguji

Nama Jelas	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief M.M., M.Pd.		6/12/20
Sekretaris : Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd.		3/12/20
Pembimbing : Purnama Syae Purrohman, Ph.D		20/11/20
Penguji I : Dra. Hj. Sri Giyanti, MM		30/11/20
Penguji II : Drs. H. Suyadi, MM		30/11/20

Disahkan oleh,  
Dekan,

Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd.  
NIDN 03 1712 6903

## ABSTRAK

**Rahma Thalita:** 1601085055. “*Pengaruh Kualitas Layanan UHAMKA Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP UHAMKA*”. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya dan seberapa besar “Pengaruh Kualitas Layanan UHAMKA Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP UHAMKA.” Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif Asosiatif. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

Pada uji validitas dengan menggunakan *Pearson Product Moment* sebanyak 30 pernyataan valid. Sedangkan pada uji realibilitas menggunakan rumus Alpha Combrach memperoleh  $r_{hitung}=2,737 > r_{tabel}=0,198$ , maka data tersebut memiliki instrumen yang reliabel. Selanjutnya data dianalisis uji normalitas dengan menggunakan uji *Liliefors* diperoleh Variabel Y,  $L_{hitung} 0,0631 < L_{tabel} 0,089$ . Variabel X,  $L_{hitung} 0,0823 < L_{tabel} 0,089$ , maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Pada uji hipotesis digunakan uji-t diperoleh  $t_{hitung} 11,13$  dengan  $t_{tabel} 1,660$  pada  $\alpha = 0,05$  maka dengan demikian  $H_0$  ditolak yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan pada kualitas layanan UHAMKA Mobile terhadap kepuasan pengguna dikalangan mahasiswa FKIP UHAMKA.

## ABSTRACT

**Rahma Thalita** : 1601085055. *“The Influence of UHAMKA Mobile Service Quality on User Satisfaction Towards FKIP UHAMKA Students”*. Undergraduate Thesis. Jakarta : Economic Education Department, Faculty of Teacher Training and Education. University of Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, 2020. This research goals to determine the effect and how much of “The Influence of UHAMKA Mobile Service Quality on User Satisfaction Towards FKIP UHAMKA Students”. The research method used in this study is the associative-quantitative method. There were 98 respondents involved in this research. The sampling technique used is simple random sampling, which a method of taking samples randomly without noticing to the levels in the members of the population. On a validity test using Pearson Producy Moment shows 30 valid statements. While for reliability test using Alpha Combrach Formula the result shows  $r_{count} = 2,737 > r_{table} = 0,198$ , so the data has a reliable instrument. Furthermore, the data were analyzed for normality test using Liliefors test and the result shows Variable Y,  $L_{count} 0,0631 < L_{table} 0,089$ . Variable X,  $L_{count} 0,0823 < L_{table} 0,089$ . It concludes that the data is normally distributed. On hypothesis test using t-test obtained a result  $t_{count} 11,13$  with  $t_{table} 1,660$  with  $\alpha = 0,05$  thus  $H_0$  is rejected which states there is an significant effect of UHAMKA Mobile Service Quality on User Satisfaction Towards FKIP UHAMKA Students.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II Kajian Teoritis</b>	
A. Deskripsi Teoritis .....	7
1. Kepuasan Pelanggan (Y) .....	7
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	7
b. Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	8
c. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	11
2. Layanan Berbasis Aplikasi (X) .....	13
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	13
b. Layanan Berbasis Aplikasi .....	14
B. Penelitian yang Relevan .....	16
C. Kerangka Bepikir .....	18
D. Hipotesis Penelitian .....	19

### **BAB III Metodologi Penelitian**

A. Tujuan Penelitian .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
C. Metode Penelitian .....	23
D. Populasi dan Sampel .....	23
1. Populasi .....	23
2. Sampel .....	24
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	25
4. Ukuran Sampel .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
1. Instrumen Variabel Terikat .....	26
a. Definisi Konseptual .....	26
b. Definisi Operasional .....	26
c. Jenis Instrumen .....	26
d. Kisi-Kisi Instrumen .....	37
e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Realibilitas .....	28
2. Instrumen Variabel Bebas .....	33
a. Definisi Konseptual .....	33
b. Definisi Operasional .....	33
c. Jenis Instrumen .....	33
d. Kisi-Kisi Instrumen .....	34
e. Pengujian Validitas dan Penghitungan Realibilitas .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	40
G. Hipotesis Statistika .....	53

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	55
B. Uji Pesyaratan Analisis .....	69
C. Pengujian Hipotesis .....	71
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
E. Keterbatasan Penelitian .....	80

## **BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN**

A. Simpulan .....	81
B. Implikasi .....	82
C. Saran .....	83
Daftar Pustaka .....	84
Lampiran .....	87



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi dalam era globalisasi dewasa ini telah memberikan banyak manfaat untuk kemajuan peradaban manusia khususnya dalam berbagai aspek sosial. Bergulirnya kemajuan teknologi yang sangat pesat tentu menuntut setiap individu, organisasi maupun perusahaan harus mampu mengejar dan menyesuaikan diri agar mampu bertahan menghadapi perubahan yang sangat cepat. Kondisi seperti itu akan lebih terasa konkrit di depan mata dengan persaingan yang semakin kompetitif baik dan sisi internal maupun dari eksternal perusahaan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Seiring berjalannya waktu, di era globalisasi perkembangan teknologi mengambil peranan yang sangat penting karena mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan setiap pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi ini juga harus diikuti dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM).

Era milineal seperti saat ini, dunia telah secara global mengenal dan menggunakan teknologi yang dinamakan media internet, dimana setiap orang melalui media ini dapat memperoleh dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan kapan dan dimana saja. Media internet pun selain menjadi salah satu sarana komunikasi dan juga memberikan peluang bagi siapa saja untuk



menjalankan bisnis dan pengelolaan organisasinya. Mengikuti perkembangan yang ada membuat masyarakat yang bersifat tradisional berubah menjadi masyarakat yang semakin modern baik secara pemikiran, perilaku maupun budaya.

Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi khususnya media internet dalam memenuhi kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Hasil Survey dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia tahun 2018 sebanyak 171,17 Juta Jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 264,16 Juta Jiwa. Jika dipresentasikan sebesar 64,8%. Hasil ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya Penetrasi Pengguna Internet tahun 2017 sebanyak 143,26 Juta Jiwa dari 262 Juta Jiwa penduduk Indonesia. Jika dipresentasikan sebanyak 54,68% (APJII, 2019).

Selain itu pengguna *smartphone* di Indonesia juga berkembang pesat, menurut emarketer dalam (Rahmayani, 2019), pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 Juta Orang. Dengan jumlah sebesar itu Indonesia menjadi negara ke 4 pengguna aktif *smartphone* terbesar didunia setelah China, India dan Amerika.

Dengan meningkatnya pengguna Internet di Indonesia mengakibatkan banyak organisasi atau perusahaan melakukan inovasi produk dan layanan elektronik mereka, dengan memaksimalkan pemanfaatan *smartphone* yang juga memiliki pengguna aktif yang sangat banyak di Indonesia. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik sesuai dengan E-

*S-Qual*. Tujuh dimensi *E-S-Qual* terdiri dari *efficiency, fulfillment, reability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact* (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005).

Dengan ditingkatkannya layanan online diharapkan akan memberikan rasa puas bagi pelanggan, karena ada delapan faktor- faktor pelanggan merasa puas yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, kemudahan, pengalaman pribadi, dan pengalaman orang lain, iklan (Andry, 2018).

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memperoleh akreditasi institusi dengan peringkat A (Unggul) dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) sejak tahun 2016. Sebagai Universitas yang terakreditasi A UHAMKA berusaha memaksimalkan kualitas pelayanan bagi mahasiswanya termasuk layanan elektroniknya, seperti yang baru saja dikembangkan oleh UHAMKA yaitu SIBAK (Sistem Informasi Bimbingan Akademik). Selain SIBAK layanan berbasis online yang lebih dulu dikembangkan oleh UHAMKA yaitu UHAMKA *Mobile* yang memanfaatkan smartphone. UHAMKA *Mobile* merupakan sinergi layanan UHAMKA kepada Mahasiswa dan Dosen. Melalui aplikasi UHAMKA *Mobile*, Mahasiswa dan Dosen dapat mengetahui berbagai info mulai dari absensi, transkrip nilai, tagihan keuangan, jadwal dosen, jadwal ujian, jadwal kuliah, ketersediaan ruangan kelas.

Setelah adanya aplikasi UHAMKA *Mobile* ini, ada beberapa tanggapan berupa keluhan dan komplain tentang kinerja aplikasi yang belum

dapat digunakan secara maksimal. Berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa sejauh ini aplikasi UHAMKA *Mobile* tidak memuat halaman dengan cepat dan tidak dapat di *scroll*.

Dengan situasi tersebut maka peneliti bermaksud meneliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan online terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi UHMKA *Mobile*. Hal-hal diatas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan UHAMKA *Mobile* terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP UHAMKA”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan penulis mengidentifikasi masalah peneliti sebagai berikut :

1. Apakah dimensi *E-S-Qual efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
2. Apakah dimensi *E-S-Qual fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
3. Apakah dimensi *E-S-Qual System Availability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
4. Apakah dimensi *E-S-Qual privacy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
5. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas layanan UHAMKA *Mobile* Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian, maka penulis akan membatasi masalah penelitian ini pada “Pengaruh Kualitas Layanan UHAMKA *Mobile* Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP”

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah dan pertanyaan masalah penelitian adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan UHAMKA *Mobile* terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP ”**

1. Apakah dimensi *E-S-Qual efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
2. Apakah dimensi *E-S-Qual fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
3. Apakah dimensi *E-S-Qual reability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
4. Apakah dimensi *E-S-Qual privacy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna UHAMKA *Mobile*?
5. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas layanan UHAMKA *Mobile* Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP?

## E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Umum
  - a. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan UHAMKA *Mobile* Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP.
  - b. Mengetahui Kepuasan Pengguna di Kalangan Mahasiswa FKIP terhadap Kualitas Layanan UHAMKA *Mobile*.
2. Secara Khusus :
  - a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Pendidikan Ekonomi FKIP UHAMKA. Menerapkan ilmu pengetahuan peneliti selama belajar di Pendidikan Ekonomi FKIP UHAMKA.
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak UHAMKA untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat berorientasi kepada kepuasan konsumen.
4. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan.

aktivitas sistematis yang dapat menambah kekayaan penelitian ilmiah, hasil penelitian diharapkan menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya, dan juga merupakan langkah awal dalam mengembangkan penelitian yang lebih mendalam dan sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, I., & Suhaji. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada ud pandan wangi semarang. *Ekonomi*, 1–19.
- Akpan, & John, S. (2016). the Influence of Atm Service Quality on Customer Satisfaction in the Banking Sector of Nigeria. *Global Journal of Human Resource Management*, 4(5), 65–79. Retrieved from [www.eajournals.org](http://www.eajournals.org)
- Albar, T. T., Egena, O., & Gbande, I. R. (2017). Service quality and customer satisfaction In Nigerian Mobile Telephony. *Brithish Journal of Marketing Studies*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2015-0089>
- Andry, T. (2018). 8 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan \_ *Entrepreneur Camp*. Retrieved from <http://entrepreneurcamp.id/kepuasan-pelanggan/>
- Anitasari, N. (2018). *STRATEGI MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN*. Retrieved from <https://zahiraccounting.com/id/blog/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- APJII. (2019). Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia. *Apjii*, 51. Retrieved from [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17.
- Daryanto, Ismanto Setya Budi (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Bintoro). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Endang Widiwinarni, (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*

*Penelitian Tindakan Kelas (PTK) Research and Development (R&D).*

<https://doi.org/10.1145/2505515.2507827>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-

item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service*

*Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen Setiadi.pdf* (9th ed.).

Jakarta.

Priyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Revisi; T. Chandra,

Ed.). Surabaya: Zifatma Publising.

Rahmayani, I. (2019). *Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Retrieved from

[https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Intern+et+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita\\_satker](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Intern+et+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker)

Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ramadhan, T., & Utomo G, V. (2014). Rancang Bangun Aplikasi Mobile Untuk.

*Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5, 47–55.

<https://doi.org/10.1234/JTIK.V5I2.93>

Rewah, J. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan

Pelanggan Telkomsel Manado. *CogITo Smart Journal*, 2(2), 250.

<https://doi.org/10.31154/cogito.v2i2.34.250-263>

Riduwan, M. B. A. (2015). *BELAJAR MUDAH PENELITIAN untuk Guru-*

*Karyawan dan Peneliti Pemula* (10th ed.).

<https://doi.org/10.1145/2505515.2507827>

Suyarti, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan*

*Loyalitas Pelanggan* (Pertama). Yogyakarta: DEEPUBLISH.

Tjptono, F., & Chandra, G. (2005). *SERVICE, QUALITY & SATISFACTION*

(Pertama). Yogyakarta: ANDI.

Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN

ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN NASABAH

PENGGUNA MOBILE BANKING (Studi Pada Pengguna Mobile Banking

Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*,

4(2), 174–184. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116>

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*

*Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (2nd ed.). Jakarta: PT

INDEKS.