

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUNAAN APLIKASI SITAKON KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY*

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : Meldi Ghina Salsabila

NIM : 41620110073

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meldi Ghina Salsabila
NIM : 41620110073
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi SITAKON Kementerian Perhubungan Dengan Metode *E-Service Quality*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah disusun merupakan hasil karya pribadi dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa hasil penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan Tata Tertib Universitas Mercu Buana.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Penulis,



(Meldi Ghina Salsabila)

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PENGUNAAN APLIKASI SITAKON
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DENGAN
METODE *E-SERVICE QUALITY***



Disusun Oleh :

Nama : Meldi Ghina Salsabila
NIM : 41620110073
Program Studi : Teknik Industri

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Dosen Pembimbing,



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis senantiasa diberikan kelancaran dan petunjuk sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNAAN APLIKASI SITAKON KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY*” guna untuk memenuhi Sebagian persyaratan mendapatkan gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Dalam Penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, motivasi serta doa dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terlibat dalam Penulisan Tugas Akhir ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST, MT selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik industri Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi, saran serta dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
5. Rekan-rekan di Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan yang telah membantu proses pengerjaan Proposal Tugas Akhir.
6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan selama proses penulisan.
7. Teman dekat penulis, Uswatun Hasanah dan Asri Dwijayanti yang telah menjadi tempat keluh kesah, memberikan perhatian dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penelitian ini karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 12 Desember 2022

Meldi Ghina Salsabila



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Konsep dan Teori.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Jenis Data dan Informasi.....	30
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	34
3.5. Langkah-Langkah Penelitian	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	38
4.1. Pengumpulan Data.....	38
4.2. Pengolahan Data	41

BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
5.1.	Hasil Penelitian.....	48
5.2.	Pembahasan	56
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	59
6.1.	Kesimpulan	59
6.2.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tema Konsultasi per Inspektorat	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Format Indikator	31
Tabel 3.2 Rentang Nilai Kuesioner	35
Tabel 4.1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Wilayah Kerja (Unit Kerja)	39
Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan Lama Bekerja di Kementerian Perhubungan.....	40
Tabel 4.5 Data Responden berdasarkan Pengetahuan Auditi mengenai Aplikasi SITAKON	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.8 Perhitungan Frekuensi Jawaban Auditi.....	42
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Bobot	43
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan <i>Mean</i>	44
Tabel 4.11 <i>Gap</i> antara Kenyataan (Persepsi) dan Harapan (Ekspektasi).....	45
Tabel 5.1 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	50
Tabel 5.2 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Fulfillment</i>	51
Tabel 5.3 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>System Availability</i>	52
Tabel 5.4 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Privacy</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Konsultasi	2
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dengan SPSS	47



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	66
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3 Hasil Pengisian Kuesioner Karakteristik Responden	78
Lampiran 4 Hasil Pengisian Kuesioner <i>e-Service Quality</i>	82
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Harapan Menggunakan SPSS	86
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kenyataan Menggunakan SPSS	87
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Menggunakan SPSS	88
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Menggunakan SPSS	88
Lampiran 9 SK Pembimbing Tugas Akhir	89
Lampiran 10 Surat Pengantar Penelitian Universitas.....	90
Lampiran 11 Surat Pengantar Lokasi Penelitian.....	92

