

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION USING THE E-SERVQUAL, IPA AND CSI METHODS

ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL, IPA DAN CSI

Ovie Julian Trivani¹, Muhammad Luthfi Hamzah², Zarnelly³, Anofrizen⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jl. HR. Soebrantas No. 155 Km. 15, Panam
12050323569@students.uin-suska.ac.id¹, muhammad.luthfi@uin-suska.ac.id²,
zarnelly@uin-suska.ac.id³, anofrizen@uin-suska.ac.id⁴

Abstrack - WeTV is one of the Video On Demand streaming or what is usually called a video streaming application service provider based on applications and websites. There are several problems that occur with the WeTV application. Such as applications that are incomplete / lack updates to the content provided, user complaints that cannot be resolved by WeTV and applications that suddenly error. Therefore, the application was analysed using the E-servqual, IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index) methods. The main objective of this research is to assess the level of user satisfaction with the WeTV application and identify areas that need improvement. Based on the test results using E-servqual, the attributes tested are Efficiency, Responsiveness, Compensation, Fulfillment, System Availability, Privacy and Contact, the results show that the overall expectation value is higher than the perception value (reality) and the $Q \leq 1$ value is 0.68. In the IPA method, a cartesian diagram is obtained in each quadrant. The results on CSI get a value of 64.21% with a fairly satisfied category. Therefore, the application does not meet the standards or cannot be said to be good because it does not meet the standards of user expectations.

Keywords - User Satisfaction, WeTV, E-Servqual, IPA, CSI

Intisari - WeTV adalah salah satu penyedia layanan pemutar Video On Demand atau yang biasa disebut aplikasi streaming video berbasis aplikasi dan website. Ada beberapa masalah yang terjadi pada aplikasi WeTV. Seperti aplikasi yang kurang lengkap/kurang update terhadap konten yang disediakan, keluhan pengguna yang tidak dapat diselesaikan oleh pihak WeTV dan aplikasi yang tiba-tiba error. Oleh karena itu, aplikasi dianalisis dengan menggunakan metode E-servqual, IPA dan CSI. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi WeTV dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan E-servqual, atribut yang diuji adalah Efisiensi, Responsif, Kompensasi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, Privasi dan Kontak, didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan nilai ekspektasi (harapan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kenyataan) dan nilai $Q \leq 1$ yaitu 0,68. Pada metode IPA didapatkan diagram kartesius pada setiap kuadran. Serta hasil pada CSI mendapatkan nilai 64,21% dengan kategori cukup puas. Dengan demikian, aplikasi belum mencukupi standar atau belum bisa dikatakan baik disebabkan belum memenuhi standar harapan dari pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar aplikasi WeTV tetap bisa bersaing dengan aplikasi streaming video lainnya.

Kata Kunci – Kepuasan Pengguna, We-TV, E-servqual, IPA, CSI

I. PENDAHULUAN

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang ada saat ini semakin pesat membuat kehidupan sehari-hari tidak bisa lepas dari teknologi. Kemajuan teknologi membuat banyak hal menjadi mudah dan efisien, seperti komunikasi yang semakin mudah dilakukan berkat teknologi [1]. Saat ini teknologi telah diterapkan di berbagai bidang, tidak dipungkiri bahwa semua bidang yang menggunakan teknologi dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih mudah [2]. Sistem informasi adalah sekelompok komponen yang saling bergantung yang mengumpulkan informasi, menyimpan informasi, dan memproses informasi untuk menghasilkan data yang dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi [3], [4].

Aplikasi streaming video banyak digunakan saat ini sebagai media hiburan yang sangat populer di kalangan masyarakat umum berdasarkan data dari asosiasi penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada periode tahun 2022-2023, dimana terdapat 215,63 juta orang. Jumlah tersebut meningkat sebanyak 2,67% dibandingkan periode sebelumnya yang mencapai 210,03 juta orang (APJII) [5]. WeTV merupakan aplikasi milik Tencent Video yang melakukan ekspansi di Indonesia [6],[7]. Hasil survey pada Populix menunjukkan bahwa ada beberapa sebuah aplikasi streaming video yang banyak digunakan di Indonesia. Di urutan pertama, Netflix yang merupakan aplikasi streaming paling banyak digunakan di Indonesia. WeTV berada di urutan ke enam dengan presentasi sebanyak 24% responden menggunakan WeTV. WeTV merupakan salah satu aplikasi yang menyediakan layanan streaming film atau Video on Demand berbasis website maupun aplikasi. Aplikasi WeTV ini menawarkan berbagai konten Asia pada berbagai genre seperti drama TV, variety show, animasi dan dokumenter. WeTV juga menyediakan banyak bahasa dari beberapa negara, seperti Indonesia, Inggris, Thailand, Spanyol, dan bahasa lainnya. Berbeda dengan aplikasi lainnya, WeTV menyediakan konten eksklusif Asia yang lengkap, mulai dari K-drama, C-drama, J-drama hingga anime. Saat ini, rating aplikasi WeTV di PlayStore/AppStore mendapatkan rating 3.9 bintang dan telah diunduh lebih dari 100 juta kali oleh pengguna dan mendapatkan komentar sebanyak 543 ribu lebih dikolom komentar. Dibandingkan dengan aplikasi streaming video lainnya, seperti Viu, iQIYi, Viki dan aplikasi lainnya, WeTV mendapatkan rating yang sangat rendah. Dengan banyaknya pengguna aplikasi WeTV, tentunya memiliki beragam keluhan dan masalah dari pelanggannya pada kolom review di Play Store. Beberapa keluhan tersebut diantaranya, aplikasi yang kurang lengkap/kurang update pada konten yang diberikan, selain itu juga pengaduan pengguna yang tidak bisa diselesaikan oleh pihak WeTV.

Selanjutnya berdasarkan prasurvey yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pengguna aplikasi WeTV, didapatkan beberapa keluhan diantaranya, aplikasi WeTV sering keluar secara tiba-tiba (error) sebanyak 15 orang (60%). Dilanjutkan dengan permasalahan kedua, yaitu pengguna aplikasi sering mengalami loading yang sangat lama/lemot pada Aplikasi WeTV. Dengan jawaban sebanyak 16 orang (53,3%). Pengguna sering merasa ketika akan login kembali ke dalam aplikasi WeTV sangat sulit. Dengan jawaban sebanyak 9 orang. Pengguna merasa aplikasi WeTV tidak bisa dibuka setelah dilakukannya update. Dengan jawaban 11 orang (36,7%). Dengan adanya permasalahan yang dialami pengguna pada aplikasi WeTV tersebut membuktikan bahwa adanya ketidak sesuaian antara layanan dengan harapan pengguna. Pada penelitian sebelumnya, dilakukan Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImola oleh Tinezia Oktavia dan Dafid dengan menggunakan E-servqual dan IPA. Hasil dari penelitian sebelumnya adalah kualitas layanan yang diberikan aplikasi BRImola belum sesuai harapan pengguna dan perlu dilakukan peningkatan kinerja [9]. Adapun perbedaan antara penelitian saat ini dan penelitian saat ini, yaitu sampel yang digunakan pada penelitian. Pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan sebanyak 56 responden dengan kriteria 17 sedangkan pada

penelitian ini sampel yang digunakan adalah 96 responden dengan kriteria usia dari 18 tahun. Selain itu, studi kasus yang digunakan pada penelitian lama adalah aplikasi BRImola sedangkan studi kasus pada penelitian ini adalah aplikasi WeTV.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi WeTV dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi fondasi yang penting dalam pengembangan aplikasi streaming video. Dampaknya tidak hanya terbatas pada aspek teknis seperti dapat mengetahui pengalaman pengguna yang lebih personal serta dapat mengetahui masalah teknis yang terjadi tetapi juga berkelanjutan pada bisnis, inovasi dan kepuasan pengguna. Ini akan membuat aplikasi lebih kompetitif dan relevan dalam industri yang terus berkembang. Penelitian ini menerapkan metode E-Servqual untuk menentukan GAP nilai antara kenyataan dan harapan pengguna, menggunakan metode IPA untuk menentukan kuadran prioritas dari pengguna dan CSI untuk menentukan nilai kepuasan pengguna pada aplikasi WeTV.

II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Studi Literatur

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada 3, diantaranya E-servqual, IPA (Importance-Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index). E-servqual merupakan suatu metode untuk mengukur suatu persepsi pelanggan terhadap ekspektasi yang diberikan atas suatu pelayanan berbasis internet yang menyediakan layanan belanja, produk atau jasa. E-servqual mengukur 7 dimensi dalam pengukuran kepuasan pengguna yaitu *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* [10],[11]. Dalam menganalisis kualitas layanan yang sudah diberikan maka dapat menggunakan rumus: Skor GAP / Kesenjangan = Skor R – Skor H. Apabila nilai Q yang di hasilkan lebih dari 1 (≥ 1), maka kualitas pelayanan yang didapatkan bisa dikatakan baik. Namun Sebaliknya jika nilai Q kurang dari 1 ($Q \leq 1$) maka kualitas pelayanan yang didapatkan buruk [12],[13]. Selanjutnya metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan dengan mengukur nilai harapan dan nilai kinerja (kenyataan)[14]. Adapun tingkatan dari harapan (Y) ini untuk menunjukkan betapa pentingnya kemampuan layanan suatu perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat kinerja (X) mewakili layanan yang diberikan oleh perusahaan. Hasil dari IPA tersebut akan dimasukkan dalam kuadran kartesius yang terdiri dari 4 kuadran untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan [15],[14]. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung nilai kesesuaian:

$$TK_i = (\sum X_i) / (\sum Y_i) \times 100\% \quad (1)$$

Metode selanjutnya, CSI (*Customer Satisfaction Index*) adalah nilai/metrik untuk bisa menentukan tingkat kepuasan dari pelanggan secara menyeluruh dengan menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan pentingnya atribut produk atau layanan yang diukur[16]. Bertujuan untuk melihat dan memantau peningkatan layanan untuk mewakili kepuasan pelanggan secara keseluruhan [17],[18]. Dengan dilakukannya penelitian ini, aplikasi WeTV dapat memperbaiki kualitas layanan pengguna untuk dapat terus meningkatkan reputasi, pengguna merasa puas dan

akan menggunakan layanan aplikasi ini secara terus menerus, serta meningkatnya keuntungan dari aplikasi WeTV.

TABEL I
KRITERIA CSI

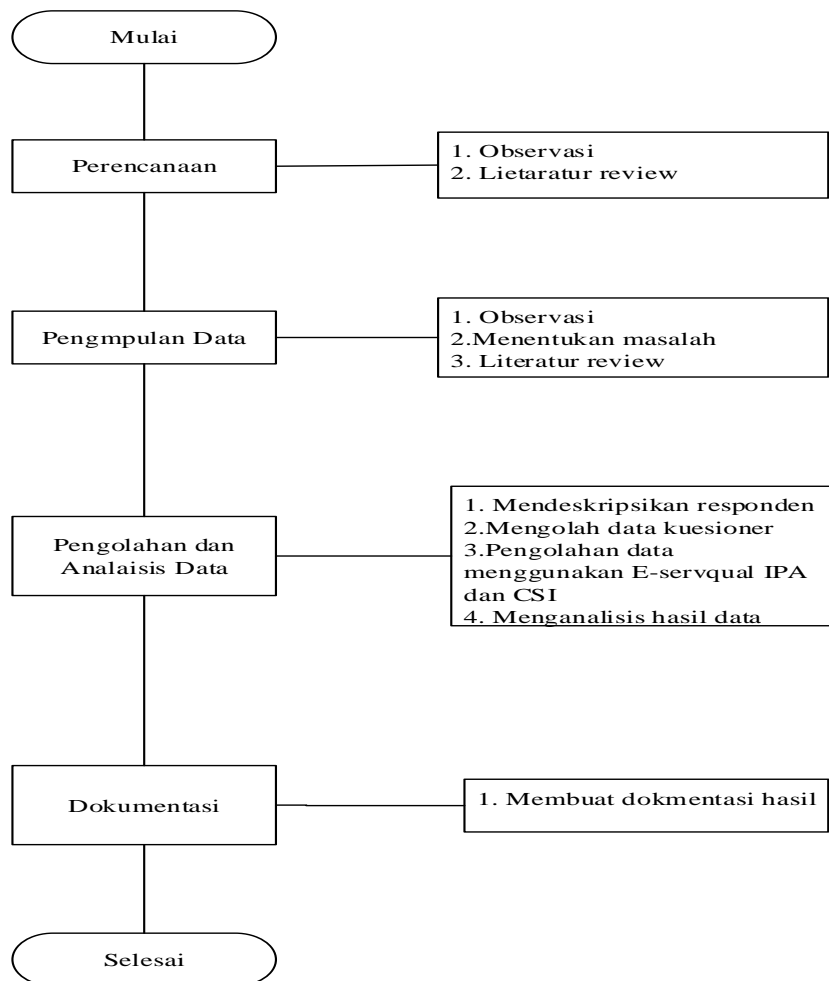
“Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas”

B. Bahan Penelitian

Data yang digunakan untuk membuat bahan penelitian ini adalah data hasil dari wawancara, observasi dan kuesioner yang dikumpulkan dari pengguna aktif Aplikasi WeTV. Peneliti menggunakan Microsoft Excel untuk pengolahan data, dan proses analisis data menggunakan SPSS

C. Metode Penelitian

Metode penelitian akan dijelaskan secara rinci pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Metode Penelitian

Pada Gambar 2 di atas, dapat dilihat tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan. Dimulai dengan perencanaan, terdapat kegiatan yang dilakukan seperti observasi dan literatur review. Selanjutnya tahap pengumpulan data, dimana pada tahap ini mencari permasalahan yang ada pada aplikasi WeTV. Selain itu juga didapatkan dari hasil kuesioner kepada beberapa pengguna aplikasi WeTV baik secara langsung maupun dari komentar-komentar yang ada di play store. Serta mengumpulkan referensi yang berhubungan dengan penerapan metode E-servqual, IPA dan CSI. Dilanjutkan dengan tahap pengolahan dan analisis data. Yang dilakukan pada tahap ini adalah menentukan populasi dan sampel, mendesain kuesioner dan menyebarkannya. Hasil dari pengolahan data tersebut akan digunakan sebagai bahan dalam pengolahan data dengan menggunakan metode yang digunakan, dan aplikasi ini juga mencari jawaban dari kuesioner yang disebar untuk mengetahui persentase jawaban dari setiap pertanyaan. Selanjutnya tahap pengolahan data dan analisis data, dimana yang dilakukan adalah mengukur seberapa puas pengguna website dengan menggunakan metode E-servqual, IPA dan CSI. Diakhiri dengan membuat dokumentasi hasil.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Aplikasi WeTV

WeTV adalah aplikasi layanan streaming video seluler dari perusahaan Cina, Tencent. WeTV adalah versi internasional dari Tencent Video. Platform streaming video WeTV menawarkan konten dari berbagai negara seperti Jepang, Mandarin, Turki, Korea, Filipina, Malaysia, dan Thailand. WeTV juga memproduksi konten orisinal lokal sesuai dengan negara tempat WeTV beroperasi. WeTV dan Tencent masing-masing telah berhasil mengakuisisi aplikasi Iflix sehingga pengguna Iflix juga merupakan pengguna WeTV [19].

B. Analisis Deskriptif Responden

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 orang pengguna aplikasi WeTV. Menggunakan SPSS 23 untuk pengolahan data. Analisis Deskriptif digunakan untuk mempermudah dalam mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan juga untuk mengetahui kategori kriteria penilaian dan jawaban dari pernyataan kuisisioner yang diberikan yakni Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju(S), Sangat Setuju(SS). Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lameshow*, dengan hasil perhitungan:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2}$$

$$n = 96.04$$

n = jumlah sampel minimal yang diperlukan

$Z\alpha$ = nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 5\% = 1,96$

P = prevalensi outcome = 50% $Q = 1-P$

L = tingkat ketelitian 10%

Dari perhitungan di atas maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Berikut ini merupakan tabel kategori kriteria untuk responden yang ditunjukkan pada tabel II

TABEL II
KATEGORI KRITERIA

No	Kategori Usia	Jumlah
1	17-21	29
2	22-26	49
3	27-36	18
	Jumlah	96

C. Analisis Data

1. Uji Validitas Performance

Uji Validitas digunakan mengukur keakuratan pernyataan atau variabel dalam instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan sampel 96 responden pengujian dengan SPSS 23. Sebelum melakukan uji validitas perlu mencari r table. Apabila r hitung lebih besar dari r table maka instrumen pernyataan tersebut dapat dikatakan sudah valid. Dalam penelitian ini diketahui $n = 96$, $df = 96 - 2 = 94$, maka diperoleh $r\ table = 0,200$. Tabel berikut ini merupakan uji validitas dari nilai performance (kenyataan):

TABEL III
UJI VALIDITAS NILAI KENYATAAN

Item	Kenyataan		Keterangan
	R hitung	R table	
1	0,834	0,200	Valid
2	0,863	0,200	Valid
3	0,883	0,200	Valid
4	0,674	0,200	Valid
5	0,583	0,200	Valid
6	0,805	0,200	Valid
7	0,683	0,200	Valid
8	0,824	0,200	Valid
9	0,755	0,200	Valid
10	0,838	0,200	Valid
11	0,858	0,200	Valid
12	0,828	0,200	Valid
13	0,821	0,200	Valid
14	0,714	0,200	Valid
15	0,646	0,200	Valid
16	0,625	0,200	Valid
17	0,839	0,200	Valid
18	0,613	0,200	Valid
19	0,834	0,200	Valid
20	0,788	0,200	Valid

Instrumen atau pernyataan dinyatakan valid jika nilai R Hitung lebih besar dari nilai R Tabel [20]. Dari hasil pengujian pada Tabel III. uji validitas didapatkan bahwa nilai R Hitung dari seluruh instrumen pada nilai *performance* (kenyataan) mampu mencapai angka di atas R Tabel, hal ini menyatakan bahwa instrumen variabel yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini valid.

2. *Uji Validitas Harapan*

Selanjutnya uji validitas juga dilakukan terhadap nilai harapan, sama dengan nilai kenyataan yaitu $df = 96 - 2 = 94$ berarti, R Tabel adalah 0,200 dan juga menggunakan tingkat signifikan 0,05. Tabel berikut ini merupakan uji validitas dari nilai harapan pengguna:

TABEL IV
UJI VALIDITAS NILAI HARAPAN

Items	Importance		Status
	R calculate	R table	
1	0,738	0,200	Valid
2	0,623	0,200	Valid
3	0,627	0,200	Valid
4	0,710	0,200	Valid
5	0,430	0,200	Valid
6	0,595	0,200	Valid
7	0,625	0,200	Valid
8	0,735	0,200	Valid
9	0,554	0,200	Valid
10	0,494	0,200	Valid
11	0,572	0,200	Valid
12	0,656	0,200	Valid
13	0,599	0,200	Valid
14	0,591	0,200	Valid
15	0,728	0,200	Valid
16	0,661	0,200	Valid
17	0,720	0,200	Valid
18	0,635	0,200	Valid
19	0,685	0,200	Valid
20	0,618	0,200	Valid

Dari hasil pengujian pada Tabel IV uji validitas didapatkan bahwa nilai R Hitung dari seluruh instrumen pada nilai harapan pelanggan mampu mencapai angka di atas R Tabel, hal ini menyatakan bahwa instrumen variabel yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini valid.

3. *Uji Reliabilitas*

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas, masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Jika nilai Cronbach's Alpha tidak lebih kecil atau sama dengan 0,6 maka dikatakan reliabel. Berikut ini adalah tabel hasil uji reliabilitas dari nilai kinerja dan harapan:

TABEL V
UJI RELIABILITAS

No	Level	Chronbach's Alpha	Status
1	Perfomance	964	Reliable
2	Importance	920	Reliable

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap tingkat harapan dan kenyataan, nilai cronbach's alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan terhadap masing-masing variabel pada item kuesioner untuk mengukur tingkat harapan dan kenyataan, maka dapat dikatakan bahwa item-item kuesioner dalam penelitian ini layak digunakan sebagai bahan penelitian.

D. Pengolahan Metode E-Servqual

Kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aplikasi WeTV dengan 20 pertanyaan dan menggunakan 7 atribut yang ada pada aplikasi WeTV, antara lain Efisiensi, Daya Tanggap, Kompensasi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, Privasi, dan Kontak. Berikut ini

merupakan nilai kesenjangan atau gap yang diperoleh dengan mengurangi nilai rata-rata kenyataan dengan nilai rata-rata harapan:

TABEL VI
HASIL PERHITUNGAN GAP

Dime nsi	Atribut	Kenyataa n	Harapan	GAP
Eff1	Aplikasi WeTV mudah digunakan/User Friendly	3,43	4,06	-0,63
Eff2	Aplikasi WeTV membantu pengguna dalam menyaksikan film dimana dan kapan saja	3,70	4,66	-0,90
Sys1	Aplikasi WeTV sangat praktis ketika digunakan	3,93	4,70	-0,77
Sys2	Aplikasi WeTV merespon dengan cepat sesuai keinginan pengguna	3,53	4,33	-0,80
Sys3	Aplikasi WeTV memberikan performa baik tanpa adanya error	3,56	4,63	-1,07
Ful1	Aplikasi WeTV memberikan kualitas konten yang lebih baik dibandingkan aplikasi lain	3,63	4,56	-0,93
Ful2	WeTV membantu dalam menyaksikan tayangan favorit tanpa adanya iklan yang berlebihan	3,26	4,80	-1,54
Ful3	Aplikasi WeTV menyediakan konten yang diperbarui secara berkala	3,86	4,46	-0,99
Ful4	WeTV memiliki konten streaming video yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi lain	3,46	4,43	-0,97
Ful5	Aplikasi WeTV menyediakan konten streaming yang dibutuhkan oleh pengguna	3,86	4,76	-0,90
Pri1	WeTV menjamin data pribadi pengguna	3,86	4,80	-0,74
Pri2	Aplikasi ini dapat dipercaya keamanannya dibandingkan dengan aplikasi lain	3,73	4,66	-0,93
Pri3	WeTV aman dalam transaksi untuk berlangganan (VIP)	3,73	4,70	-0,97
Res1	Costumer Care WeTV membantu ketika pengguna membutuhkan bantuan	3,50	4,66	-1,16
Res2	Costumer Care WeTV responsif dalam menanggapi pertanyaan pengguna	3,73	4,56	-0,83
Res3	WeTV menerima keluhan pengguna dan menyelesaikannya dengan cepat	3,56	4,60	-1,04
Res4	WeTV memberikan arahan yang sesuai dan mudah dipahami oleh pelanggan	3,96	4,73	-0,77
Co1	WeTV memberikan jaminan/kompensasi kepada pelanggan jika terjadi error	3,73	4,03	-0,30
Con1	WeTV memiliki fitur chat atau Customer Service dalam memberikan informasi	3,96	4,23	-0,27
Con2	WeTV memiliki fitur chat atau Customer Service yang tersedia 24 jam	3,76	4,70	-0,94

Dari perhitungan tabel VI, atribut layanan yang memiliki nilai gap tertinggi yaitu atribut *Fulfillment* dimensi 2, yaitu aplikasi WeTV memberikan tayangan favorit tanpa adanya tayangan iklan yang berlebihan. Maka dari itu aplikasi WeTV harus mengurangi durasi iklan agar dapat memberikan kenyamanan pada pengguna, karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pada setiap atribut lainnya juga masih memiliki nilai gap yang negatif yang artinya atribut tersebut belum memenuhi harapan pelanggan. Setelah dilakukan perhitungan e-servqual pada masing-masing atribut, maka hasil nilai GAP dapat dilihat pada tabel VI. Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata dari setiap atribut secara keseluruhan, kemudian didapatkan

nilai rata-rata keseluruhan pada tabel dan nilai Q. Tabel berikut ini merupakan rata-rata keseluruhan dari setiap atribut yang digunakan:

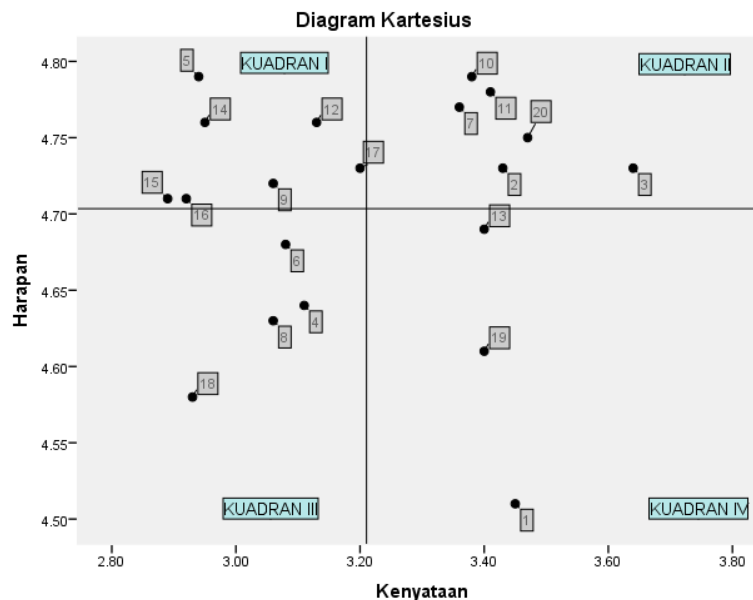
TABEL VII
RATA-RATA DAN NILAI Q SETIAP ATRIBUT

Dimensi	Kenyataan	Harapan	GAP	Q
Efficiency	3,45	4,62	-1,17	0,75
System	3,11	4,72	-1,61	0,66
Availability				
Fulfillment	3,18	4,71	-1,53	0,68
Privacy	3,31	4,74	-1,43	0,70
Responsiveness	2,99	4,72	-1,73	0,63
Compensation	2,93	4,58	-1,65	0,64
Contact	3,43	4,68	-1,25	0,73
Mean	3,20	4,68	-1,48	0,68

Berdasarkan hasil perhitungan GAP dengan menggunakan metode E-servqual dan hasil perhitungan kualitas layanan (Q) didapatkan bahwa nilai harapan secara keseluruhan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kenyataan dan nilai $Q \leq 1$ yaitu 0,68. Dengan demikian aplikasi tersebut belum dapat dikatakan baik karena belum memenuhi standar harapan pengguna.

E. Pengolahan Metode IPA

Untuk menganalisa tingkat kepentingan perbaikan aplikasi, penelitian ini menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Digambarkan dengan menggunakan diagram kartesius, yang dibagi menjadi 4 kuadran di dalamnya, yaitu Prioritas Utama (kuadran I), Pertahankan Prestasi (kuadran II), Prioritas rendah (kuadran III), dan Berlebihan (kuadran IV). Gambar di bawah ini menunjukkan sebaran data dalam diagram kartesius pada aplikasi WeTV:



Gambar 2. Hasil Kuadran IPA

1. Kuadran A (Prioritas Utama) merupakan atribut yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna aplikasi WeTV, atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini perlu dilakukan perbaikan yang harus diprioritaskan oleh aplikasi WeTV, sebab faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh

para pengguna. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini, yaitu atribut 5, 9, 12, 14, 15, 16 dan 17.

2. Kuadran B (pertahankan Prestasi) merupakan atribut yang mempengaruhi kepuasan dari pelanggan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh aplikasi WeTV karena pada biasanya penerapannya telah sesuai dengan harapan dari pelanggan, yang artinya dapat memuaskan pelanggan. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 2, 7, 10 dan 20.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah) atribut yang mempengaruhi kepuasan dari pelanggan. Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pengguna dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Adapun pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 4, 6, 8 dan 18.
4. Kuadran 4 (berlebihan) merupakan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelaksanaannya. Karena pelanggan menganggap pernyataan yang masuk ke dalam kuadran ini tidak terlalu penting, akan tetapi penerapannya dilakukan dengan sangat baik pada layanan aplikasi WeTV sehingga memuaskan pelanggan, adapun atributnya adalah atribut 1 dan 13

F. Pengolahan Metode CSI

Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menggunakan rata-rata nilai harapan dan nilai kinerja/kenyataan dari masing-masing atribut. Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan CSI:

TABEL VIII
HASIL PERHITUNGAN CSI

Pernyataan	WS	WF
1	4,79	16,54
2	5,03	17,25
3	5,03	18,30
4	4,93	15,34
5	5,09	14,97
6	4,98	15,32
7	5,07	17,04
8	4,92	15,06
9	5,02	15,35
10	5,09	17,21
11	5,08	17,33
12	5,06	15,84
13	4,99	16,95
14	5,06	14,93
15	5,01	14,47
16	5,01	14,62
17	5,03	16,09
18	4,87	14,27
19	4,90	16,66
20	5,05	17,52
	WT	321,06
	CSI	64,21

Pada tabel di atas dapat dilihat hasil perhitungan yang telah dilakukan, dimana nilai CSI yang diperoleh adalah 64,21 atau 64,21% dalam skala presentase. Hasil dari nilai CSI ini diperoleh dari pembagian total nilai WS (Weight Score) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5 (lima) dan mengalikan dengan 100%. Indeks kepuasan tersebut berada pada

rentang nilai antara 0,51-0,65 yang artinya secara menyeluruh pengguna aplikasi WeTV cukup puas terhadap kualitas kinerja yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Nilai Index CSI (Customer Satisfaction) dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan atau pembaruan pada kinerja atribut dari hasil kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbaikan atribut yang diperoleh melalui hasil dari kuadran IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

IV. KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan pada aplikasi WeTV menggunakan 3 metode, diantaranya E-servqual, IPA dan CSI dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden. Dalam menggunakan metode yang pertama yaitu E-servqual menggunakan 7 atribut antara lain *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*. Untuk melihat bagaimana prioritas dari masing-masing atribut tersebut diperlukan kuadran IPA yang akan menentukan prioritas utama dari kualitas layanan yang diberikan serta digunakan skala indeks CSI untuk melihat seberapa puas pengguna terhadap atribut-atribut tersebut pada aplikasi WeTV. Dari hasil perhitungan GAP dengan menggunakan metode E-servqual dan dari hasil Q didapatkan bahwa nilai harapan (ekspektasi) secara keseluruhan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kenyataan (persepsi) dan nilai $Q \leq 1$ yaitu 0,68. Dari 7 atribut yang digunakan, nilai GAP yang paling tinggi terdapat pada atribut *Fulfillment* dimensi 7, dimana iklan yang diberikan terlalu berlebihan. Selain itu, GAP tertinggi pada atribut *Responds* dimensi 1, dimana Customer Care kurang respon terhadap pelanggan yang butuh bantuan dan pada atribut *Contact* dimensi 2, Customer Care yang tidak tersedia 24 jam, atribut *System* dimensi 3, aplikasi WeTV memberikan performa baik tanpa adanya error, serta GAP tertinggi pada atribut *Privacy* dimensi 2, aplikasi WeTV lebih aman dibandingkan dengan aplikasi lain. Selanjutnya penggunaan metode IPA menghasilkan 4 kuadran, diantaranya kuadran A (prioritas utama) yaitu pernyataan 5, 9, 12, 14, 15, 16 dan 17. Serta untuk hasil dari metode CSI diperoleh nilai sebesar 64,21 atau 64,21% dalam skala persentase nilai CSI yang diperoleh dari membagi total nilai WS (Weight Score) berada pada rentang nilai antara 0.51-0.65 yang berarti secara keseluruhan pengguna aplikasi WeTV merasa cukup puas dengan kualitas kinerja yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini membantu WeTV membangun strategi peningkatan layanan yang lebih terarah. Dengan memahami kebutuhan, seperti preferensi pengguna dengan menganalisa jenis konten favorit dan durasi menonton, optimalisasi pada aplikasi terhadap fitur atau menu yang ada dengan menambahkan fitur yang lebih cerdas, seperti filter berdasarkan genre dan tahun rilis. Selain itu, peningkatan performa dan kualitas teknis pada keluhan error atau lambatnya aplikasi, memperbarui rekomendasi konten serta meningkatkan keamanan dan privasi. Dengan demikian, WeTV dapat menciptakan layanan yang berkualitas dan relevan dan fitur yang bermanfaat serta aplikasi yang mampu bersaing.

REFERENSI

- [1] D. P. Permata, Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, and Dilla Roninda, "Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer," *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 9, no. 3, pp. 983–995, 2023, doi: 10.35870/jemsi.v9i3.1222.
- [2] D. Pranasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021,

- doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [3] Choriah and E. Nurmiati, "Analisis Kepuasan Pengguna Whatsapp Sebagai Media," vol. 14, no. 1, 2022.
- [4] Y. H. Maur and A. W. R. Emanuel, "Perencanaan Arsitektur Teknologi Informasi Kelurahan Babau Menggunakan TOGAF ADM," *J. Buana Inform.*, vol. 12, no. 2, p. 116, 2021, doi: 10.24002/jbi.v12i2.4660.
- [5] T. E. Noor *Et Al.*, "Analisis Customer Satisfaction Dan Loyalty Pada Layanan Video On Demand Menggunakan Model E-Service Quality," Vol. 6, No. 3, Pp. 535–549, 2024.
- [6] R. Yuliyani, S. F. Wibowo, T. A. Monoarfa, U. N. Jakarta, P. Informasi, and K. Sistem, "Analisis kepuasan pengguna aplikasi wetv di dki jakarta," vol. 8, no. 6, pp. 164–176, 2024.
- [7] H. Safitri, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alika, "Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 4, p. 996, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4557.
- [8] D. Riyani, I. Larashat, and D. Juhana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Maj. Bisnis IPTEK*, vol. 14, no. 2, pp. 94–101, 2021, doi: 10.55208/bistek.v14i2.233.
- [9] T. Octavia and D. Dafid, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2145.
- [10] V. Sahfitri, S. Suyanto, and D. Dayi, "Penerapan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Di Kota Palembang," *J. Ilm. Matrik*, vol. 25, no. 3, pp. 273–281, 2024, doi: 10.33557/jurnalatrik.v25i3.2866.
- [11] E. Rahman, M. Jazman, Z. Zarnelly, and I. Permana, "Analysis of Digital Library Service Quality on User Satisfaction Using Webqual, Libqual and Ipa Methods," *J. Tek. Inform.*, vol. 4, no. 4, pp. 715–722, 2023, doi: 10.52436/1.jutif.2023.4.4.942.
- [12] M. E. Lestari and E. Zuraidah, "Penerapan Metode Servqual Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Aplikasi Talenta di SLB-G Rawinala," *Bull. Comput. Sci. Res.*, vol. 2, no. 3, pp. 85–92, 2022, doi: 10.47065/bulletincsr.v2i3.165.
- [13] W. Widiyanti, "Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI," *J. Perspekt.*, vol. 20, no. 1, pp. 50–59, 2022, doi: 10.31294/jp.v20i1.12087.
- [14] A. Dhiaulhaq, R. Yasirandi, and M. J. Alibasa, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ehac Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *e-Proceeding Eng.*, vol. 10, no. 2, pp. 2048–2051, 2023.
- [15] R. RUHELI, "Implikasi Penerapan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Terhadap Penilaian Kinerja PERUSAHAAN (Studi pada Pelanggan IndiHome PT. Telkom Pangandaran)," *J. Media Teknol.*, vol. 9, no. 2, pp. 216–228, 2023, doi: 10.25157/jmt.v9i2.2934.
- [16] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* Model *Business to Customer*," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.
- [17] F. A. Kusuma, S. S. Dahda, and E. Ismiah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik," *J. Educ.*, vol. 5, no. 1, pp. 1431–1441, 2022.
- [18] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [19] L. Sari and R. P. Tobing, "Pengaruh E-Service Quality Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Svod Wetv," Vol. 8721, Pp. 1–7, 2022.
- [20] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.