



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN VIDIO  
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**ALTAF FATTAN ACHWANDA 2110111063**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
2024**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN VIDIO  
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**ALTAF FATTAN ACHWANDA 2110111063**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Altaf Fattan Achwanda

NIM. : 2110111063

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 04 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Altaf Fattan Achwanda)

# PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Altaf Fattan Achwanda  
NIM : 2110111063  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

### **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Vidio Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis Di DKI Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Desember 2024

Yang menyatakan, materai



(Altaf Fattan Achwanda)

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN VIDIO MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS* DI DKI JAKARTA

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**ALTAF FATTAN ACHWANDA 2110111063**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember  
2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

**Dra. Heni Nastiti, MM., CLIP**  
Ketua Penguji

**Ardhiani Fadila, S.ST., M.E**  
Penguji I

**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP**  
Penguji II

**Dr. Jubaedah, SE., MM**  
Dekan

**Siti Hidavati, SE., MM**  
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 13 Desember 2024

*Analysis of Customer Satisfaction Levels of Vidio Using the e-servqual and Importance Performance Analysis Methods in DKI Jakarta*

**By Altaf Fattan Achwanda**

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze customer satisfaction with Vidio using the e-Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods in DKI Jakarta. Customer satisfaction is evaluated by measuring expectations and perceptions, identifying gaps, conformity levels, and importance levels. This quantitative research surveyed 100 respondents selected through purposive sampling. Primary data were collected via Google Forms and analyzed using SPSS, e-Servqual, and IPA methods. Results reveal two service quality dimensions that have not met customer satisfaction: Fulfillment with a gap value of -0.07 and Responsiveness with -0.16, indicating discrepancies between promised and received services. The Fulfillment dimension pertains to the accuracy of keeping promises, while Responsiveness reflects the speed of addressing customer needs. Based on the IPA method, the conformity level for Fulfillment is 98% and Responsiveness is 96%, highlighting that both dimensions fall below customer expectations. The attribute "Vidio quickly handles customer complaints" (R3) is located in quadrant I, making it a priority for improvement. Meanwhile, seven service attributes fall under quadrant II, suggesting they should be maintained due to their satisfactory performance. This study underscores the practical value of the e-Servqual and IPA methods in guiding Vidio toward enhancing service quality and operational efficiency, strengthening its market competitiveness.*

**Keywords:** *E-Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Video.*

# **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Vidio Menggunakan Metode *E-servqual* dan *Importance Performance Analysis* di DKI Jakarta**

**Oleh Altaf Fattan Achwanda**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan Vidio dengan menerapkan metode *e-servqual* dan *importance performance analysis* (IPA) di wilayah DKI Jakarta. Kepuasan pelanggan diukur dari harapan dan persepsi dengan mencari nilai kesenjangan (*gap*), tingkat kesesuaian, dan tingkat kepentingan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 responden melalui purposive sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Google Form dan dianalisis dengan SPSS, *e-servqual*, dan IPA. Hasil menunjukkan dua dimensi kualitas layanan yang belum memenuhi kepuasan pelanggan: *Fulfillment* dengan nilai kesenjangan -0.07 dan *Responsiveness* -0.16, menunjukkan ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dan diterima. Dimensi *Fulfillment* terkait akurasi janji, sedangkan *Responsiveness* mencerminkan kecepatan respons. Melalui IPA, tingkat kesesuaian pada dimensi *Fulfillment* sebesar 98% dan *Responsiveness* sebesar 96%, yang berarti kualitas layanan masih di bawah standar kepentingan pelanggan. Atribut "Vidio cepat menangani keluhan pelanggan" (R3) berada di kuadran I, menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Sementara itu, mayoritas atribut layanan (7 atribut) berada di kuadran II, menunjukkan bahwa layanan tersebut perlu dipertahankan. Penerapan metode dan IPA memberikan implikasi praktis bagi Vidio untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, sehingga perusahaan dapat lebih kompetitif di pasar.

**Kata kunci:** *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis*, Vidio.

# BERITA ACARA UJIAN



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : [puskom@uprvj.ac.id](mailto:puskom@uprvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Jumat , tanggal 13 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : **Altaf Fattan Achwanda**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111063**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN VIDIO MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL  
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI DKI JAKARTA**

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus/ Tidak Lulus \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Heni Nastiti, MM.,CLIP	Ketua	1. ...
2	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM.,CLIP	Anggota II (**)	3.

#### Keterangan :

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Desember 2024

Mengsahkan

A.n. **DIJKAN**

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Agustus sampai dengan Desember 2024 dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Vidio Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* di DKI Jakarta". Skripsi ini disusun sebagai bagian dari penelitian dan sebagai syarat akademik untuk menyelesaikan program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih pada beberapa pihak yang ikut mendukung proses pembuatan proposal ini, terutama kepada:

1. Allah SWT karena dengan karunia-Nya sehingga penulis senantiasa diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr Jubaedah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
3. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan proposal ini.
6. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan penulis dan memberi dukungan baik secara moral maupun materil.
7. PT Vidio Dot Com yang telah menjadi objek penelitian saya dan semoga menjadi media hiburan terjaya di Indonesia.
8. Teman-teman disekitar penulis yang sudah menemani dan mendukung selama penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari atas ketidaksempurnaan penyusunan skripsi. Demi kemajuan penulis, penulis juga mengharapkan adanya sebuah masukan berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun dan berguna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca pada umumnya, serta dapat dikembangkan secara lebih lanjut.

Jakarta, 13 November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
BERITA ACARA UJIAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	7
1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan).....	7
1.4.2 Aspek Praktisi (Guna Laksana).....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Operasional.....	9
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	10
2.1.3 Kualitas Layanan.....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.5 Metode Service Quality (E-Servqual).....	14
2.1.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	16
2.3 Model Penelitian .....	35

2.4 Hipotesis.....	35
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN .....	36
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.1.1 Definisi Operasional .....	36
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	37
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Jenis Data .....	39
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.3.3 Pengumpulan Data .....	40
3.4 Teknik Analisis Data.....	41
3.4.2 Analisis Data .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.3 Analisis Data .....	49
4.3.1 Uji Validitas Persepsi.....	49
4.3.2 Uji Validitas Harapan.....	50
4.3.3 Uji Reliabilitas Persepsi .....	52
4.3.4 Uji Reliabilitas Harapan.....	53
4.3.5 Metode .....	53
4.3.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	57
4.4 Pembahasan.....	63
4.4.1 Nilai Kesenjangan () Antara Persepsi dan Harapan Pelanggan Vidio Menggunakan Metode e-Servqual .....	63

4.4.2 Identifikasi Atribut Layanan Vidio Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	68
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	68
5.3 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
RIWAYAT HIDUP.....	73
LAMPIRAN.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase Penetrasi Internet.....	1
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	28
Tabel 4. Skala Likert Ekspetasi .....	40
Tabel 5. Skala likert Persepsi .....	41
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 7. Keterangan Usia Responden .....	47
Tabel 8. Uji Validitas Persepsi .....	49
Tabel 9. Uji Validitas Harapan .....	51
Tabel 10. Uji Reliabilitas Persepsi .....	52
Tabel 11. Uji Reliabilitas Harapan .....	53
Tabel 12. Dimensi <i>Efficiency</i> .....	54
Tabel 13. Dimensi <i>Availability</i> .....	55
Tabel 14. Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	55
Tabel 15. Dimensi <i>Privacy</i> .....	56
Tabel 16. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	56
Tabel 17. Tingkat Kesesuaian .....	58
Tabel 18. Kuadran I .....	60
Tabel 19. Kuadran II .....	61
Tabel 20. Kuadran III .....	62
Tabel 21. Kuadran IV .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet Global.....	1
Gambar 2. Pembelian Digital Konten .....	2
Gambar 3. Survei Snapcart Terkait Aplikasi .....	3
Gambar 4. Pelanggan Platform Streaming di Indonesia .....	4
Gambar 5. Ulasan Pengguna Vidio.....	5
Gambar 6. Diagram Kartius .....	18
Gambar 7. Model Penelitian .....	35
Gambar 8. Logo Vidio .....	48
Gambar 9. Diagram Jenis Kelamin .....	50
Gambar 10. Diagram Domisili .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1_Kusioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Tabel Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3 Deskripsi Data Responden.....	87
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	88