

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *ONLINE FOOD DELIVERY* PADA SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN METODE KANO BERDASARKAN DIMENSI *E-SERVQUAL*

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



Widya Putri Zzahrani

NPM: 211711537

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PENYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Widya Putri Zzahrani
NPM : 211711537
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Layanan *Online Food Delivery* Pada ShopeeFood Menggunakan Metode Kano Berdasarkan Dimensi *E-Servqual*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 Juli 2025

Yang menyatakan,

Widya Putri Zzahrani

21171153

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Layanan *Online Food Delivery* Pada ShopeeFood Menggunakan Metode Kano Berdasarkan Dimensi *E-Servqual*”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
2. Bapak Hendro Gunawan, S.Si., M.T., selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
4. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, serta semangat yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Untuk diri saya sendiri Widya Putri Zzahrani yang telah mampu dan mau bertahan hingga di titik ini melewati berbagai rintangan dan tetap memilih untuk berdiri tegak dan kuat
6. Serta teman-teman dan kerabat yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini dan semua pihak yang

tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan layanan berbasis daring, termasuk layanan pemesanan dan pengantaran makanan secara *online*. ShopeeFood merupakan salah satu layanan yang hadir memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pesan antar makanan secara daring. Namun, tingkat penggunaannya di Indonesia masih relatif rendah dibandingkan layanan pesan antar makanan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ShopeeFood di wilayah Yogyakarta dengan pendekatan metode Kano dan *E-Servqual*. Penelitian ini menggunakan tujuh dimensi *E-Servqual* yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*, dan *Compensation*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan nilai GAP sebesar -0,03, yang mengindikasikan bahwa kualitas belum memuaskan dan belum memenuhi harapan pengguna. Sedangkan hasil klasifikasi metode kano terdapat 23 atribut *Attractive* dan 4 atribut *One Dimensial*. Berdasarkan analisis lebih lanjut, atribut “kemudahan penggunaan fitur ShopeeFood” menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna, hal ini diketahui melalui nilai *If Better Than* tertinggi, sedangkan “pemberian kompensasi atas kesalahan teknis” menjadi faktor yang paling memengaruhi ketidakpuasan pengguna jika atribut tersebut tidak dipenuhi, hal ini diketahui melalui nilai *If Worse Than* tertinggi.

Kata Kunci: ShopeeFood, Kepuasan Pengguna, *E-Servqual*, Kano.

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the growth of online-based services, including online food ordering and delivery services. ShopeeFood is one such service that meets the needs of the community for online food delivery. However, its usage rate in Indonesia is still relatively low compared to other food delivery services. This study aims to analyze user satisfaction levels with ShopeeFood services in the Yogyakarta region using the Kano and E-Servqual methods. The study employs the seven dimensions of E-Servqual: Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Contact, and Compensation. The results of this study indicate that the overall GAP value is -0.03, indicating that the quality is not yet satisfactory and does not meet user expectations. Meanwhile, the Kano method classification results show 23 Attractive attributes and 4 One-Dimensional attributes. Based on further analysis, the attribute “ease of use of ShopeeFood features” is the most influential factor in increasing user satisfaction, as indicated by the highest If Better Than value, while “compensation for technical errors” is the factor that most influences user dissatisfaction if the attribute is not fulfilled, as indicated by the highest If Worse Than value.

Keywords: *ShopeeFood, User Satisfaction, E-Servqual, Kano.*

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Bagan Keterkaitan	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori	14
2.2.1 Kepuasan Pengguna	14
2.2.2 Layanan Online Food Delivery	15
2.2.3 ShopeeFood	16
2.2.4 E-Service Quality	16
2.2.5 Metode Kano	18
BAB III	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Tahapan Penelitian	20
3.2 Perumusan dan Identifikasi Masalah	21
3.3 Studi Literatur	21
3.4 Penentuan Responden	21
3.5 Penyusunan Instrumen Kuesioner	22
3.6 Pilot Test	30
3.7 Pengumpulan Data	30
3.8 Pengolahan Data	31
3.8.1 Uji Validitas	31
3.8.2 Uji Reliabilitas	32
3.8.3 Pengukuran Metode E-Servqual	32
3.8.4 Pengukuran Metode Kano	32
3.9 Menyajikan Hasil Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35

4.1 Identifikasi Responden	35
4.2 Analisis Data	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.2.3 Analisis Metode <i>E-Servqual</i>	47
4.2.4 Analisis Metode Kano	55
4.3 Korelasi Hasil Metode Kano dan <i>E-Servqual</i>	63
BAB V	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran 71	
DAFTAR PUSTAKA	72
Lampiran	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya	9
Tabel 3. 1 Instrumen Pernyataan Kuesioner	23
Tabel 3. 2 Pernyataan Kuesione Model Kano	26
Tabel 3. 3 Skor Skala Likert Model <i>E-Servqual</i>	31
Tabel 3. 4 Skor Skala Likert Model Kano	31
Tabel 3. 5 Interpretasi Perhitungan GAP	32
Tabel 3. 6 Evaluasi Model Kano	33
Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelami	36
Tabel 4. 2 Persentase responden berdasarkan usia	36
Tabel 4. 3 Persentase responden berdasarkan rentang waktu penggunaan	37
Tabel 4. 4 Persentase responden berdasarkan intensitas transaksi.....	38
Tabel 4. 5 Persentase responden berdasarkan pengeluaran per transaksi	39
Tabel 4. 6 Uji Validitas Pernyataan Kinerja	40
Tabel 4. 7 Uji validitas Pernyataan Harapan	42
Tabel 4. 8 Uji Validitas Pernyataan Fungsional	43
Tabel 4. 9 Uji Validitas Pernyataan Disfungsional.....	44
Tabel 4. 10 Uji reliabilitas Pernyataan Kinerja	46
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Pernyataan Harapan	46
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Pernyataan Fungsional	47
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Pernyataan Disfungsional	47
Tabel 4. 14 Analisis Metode <i>E-Servqual</i>	48
Tabel 4. 15 hasil perhitungan GAP setiap Dimensi	53
Tabel 4. 16 Evaluasi Kano	55
Tabel 4. 17 Perhitungan Klasifikasi Kategori Kano	57
Tabel 4. 18 Klasifikasi Kategori Kano.....	58
Tabel 4. 19 Nilai IBT dan IWT	60
Tabel 4. 20 Korelasi Hasil Metode Kano dan <i>E-Servqual</i>	63