



**Evaluasi Kualitas Layanan Mobile Application J&T Express
Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Service
Quality (Servqual)**

SKRIPSI

GALUH AYU WULAN

2022210106

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2026

**Evaluasi Kualitas Layanan Mobile Application J&T Express
Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Service
Quality (Servqual) di Universitas Indo Global Mandiri**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
program studi strata-1 padaprogram studi sistem informasi**

Oleh:

GALUH AYU WULAN

2022210106

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Aplikasi E-Kinerja terhadap
Produktivitas Pegawai di Puskesmas Sungai Lilin dengan Metode
Technology Acceptance Model (TAM)**

Oleh :

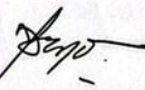
Galuh Ayu Wulan
2022.21.0106

Palembang, 31 Agustus 2026

Pembimbing I


Imelda Saluza, S.Si., M.Sc
NIK: 2015.01.0103

Pembimbing II


Dhamayanti, S.Kom.M.T.I
NIK: 2002.01.0060

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains
FAKULTAS ILMU KOM & SAINS



Prof. Dr. Ir. Henderi, S.Kom., M.Kom., IPU.
NIDN.0404127401

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 20 bulan Agustus tahun 2026 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 31 Agustus 2026

Penguji 1,



Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs

NIK: 2017.01.0231

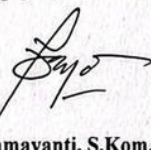
Penguji 2,



Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I

NIK: 2012.01.0114

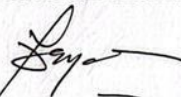
Penguji 3,



Dhamayanti, S.Kom.M.T.I

NIK: 2002.01.0060

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Galuh Ayu Wulan
NPM : 2022210106
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Mobile Application J&T Express Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Service Quality(Servqual)

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 31 Agustus 2026

Penguji 1,

Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Penguji 2,

Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Penguji 3,

Dhamayanti, S.Kom.M.T.I
NIK: 2002.01.0060

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan jasa logistik untuk meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi mobile, salah satunya aplikasi J&T Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan mobile application J&T Express terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 93 responden pengguna aplikasi J&T Express di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan analisis gap SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi J&T Express belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna, yang ditunjukkan oleh adanya nilai gap negatif pada sebagian besar indikator. Pada dimensi reliability masih ditemukan ketidaksesuaian informasi, khususnya keakuratan pelacakan paket dan estimasi waktu pengiriman. Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi dan respons terhadap kebutuhan maupun keluhan pengguna masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi assurance diperlukan peningkatan transparansi informasi mengenai keamanan dan perlindungan data pengguna, sedangkan pada dimensi empathy perhatian terhadap kebutuhan dan kenyamanan pengguna masih belum optimal. Berdasarkan hasil tersebut, J&T Express disarankan untuk meningkatkan stabilitas aplikasi, keakuratan informasi, kecepatan respons, keamanan data, serta kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, SERVQUAL, J&T Express, Aplikasi Mobile.

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged logistics service companies to improve service quality through mobile applications, including the J&T Express mobile application. This study aims to evaluate the service quality of the J&T Express mobile application and its relationship to user satisfaction using the Service Quality (SERVQUAL) method. The SERVQUAL method is used to measure the gap between user expectations and perceptions based on five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 93 users of the J&T Express mobile application at the Faculty of Computer Science, Indo Global Mandiri University, Palembang. Data analysis included validity testing, reliability testing, descriptive analysis, and SERVQUAL gap analysis. The results indicate that the service quality of the J&T Express mobile application has not fully met user expectations, as shown by negative gap values across most of the indicators. In the reliability dimension, discrepancies were still found between the information displayed in the application and actual conditions, particularly regarding package tracking accuracy and estimated delivery times. The responsiveness dimension indicates that the application's speed and response to user needs and complaints still need improvement. In the assurance dimension, greater transparency regarding information security and user data protection is required, while the empathy dimension indicates that attention to users' individual needs and convenience remains suboptimal. Based on these findings, J&T Express is recommended to improve application stability, information accuracy, response speed, data security, and ease of use in order to increase user satisfaction and loyalty.

Keywords: *Service Quality, User Satisfaction, SERVQUAL, J&T Express, Mobile Application.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Evaluasi Kualitas Layanan Mobile Application J&T Express Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi di universitas indo global mandiri.
2. Bapak Dr. Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dhamayanti S.Kom., M.T.I. sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom., Sebagai Dosen Pembimbing Akademik Universitas Indo Global Mandiri.
5. Ibu Imelda Saluza S.Si.,M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, koreksi, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, mulai dari tahap awal penyusunan proposal penelitian hingga tahap akhir penyelesaian skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
6. Ibu Dhamayanti S.Kom., M.T.I. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan, serta kritik dan saran yang

membangun kepada penulis selama proses penyusunan skripsi, dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam membantu penulis memperbaiki setiap kekurangan dalam penelitian, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan lebih baik, sistematis, dan dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

7. cinta pertamaku, ayah suparjono. terima kasih atas segala kasih sayang, kerja keras, dan pengorbananmu yang tak berhenti sejak aku kecil hingga kini, engkau adalah sosok yang dengan penuh kesabaran membesarkan, mendidik, serta menghantarkan aku menuju gerbang pendidikan yang lebih tinggi. setiap langkahku hingga titik ini adalah hasil dari doa-doa tulusmu, kerja kerasmu, dan cinta tanpa batas yang engkau berikan. aku masih ingat, bagaimana engkau dengan tulus mengantarkanku sejak bangku tk, hingga akhirnya menapaki akhir perjalanan kuliah ini.
8. perempuan tercantikku, mama Sekati terima kasih mama telah melahirkan, mendidik, dan merawatku dengan sepuh hati, dari setiap doa yang engkau panjatkan, pelukan, hingga tetesan air matamu, aku belajar dari ketulusan yang sesungguhnya. tanpamu, aku bukanlah siapa-siapa. engkaulah sumber kekuatanku, penopang dalam setiap langkah, dan cahaya yang selalu menerangi jalan hidupku. perjuangan dan kasih sayangmu yang tak terhitung nilainya menjadi alasan terbesarku untuk terus berjuang sampai titik ini. mama, aku tahu tidak ada kata atau karya apapun yang mampu membalas semua pengorbananmu, aku masih ingat, bagaimana engkau dengan tulus mengantarkanku sejak bangku TK, menunggu, menjemput hingga akhirnya menapaki akhir perjalanan kuliah ini.
9. Kepada kakakku Galih amboro wisnu S,Pd dan Gemilang agus Wijaya S.T tercinta. Terima kasih buat doa dan dukungannya yang begitu luar biasa, karena motivasimu penulis lebih semangat dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Kehadiranmu adalah kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis.
10. Kepada sahabat terbaik Anggita Herayana, Milly Adelia Fahrani, Naila Demmasiarah, Rahma Suci Andita, Meita Hindia Alfani dan Mutiara Lestaluhu, perjumpaan kita di bangku perkuliahan adalah anugerah yang tak

pernah penulis duga. Kalian bukan lagi sekedar teman melainkan sahabat yang selalu hadir di setiap fase perjalanan hidup penulis. Terima kasih untuk setiap tawa yang menguatkan, cerita yang menemani, dan kebersamaan yang membuat segala Lelah terasa ringan. Kehadiran kalian bukan hanya mengisi hari-hari selama perkuliahan, tetapi juga meninggalkan jejak hangat yang akan selalu penulis ingat.

11. Untuk sahabat tercinta, Sheila Virginia S.Farm, yang telah menemani setiap fase perjalanan ini, mulai dari SD sampai titik sekarang ini. Terimakasih karena selalu hadir, bukan hanya dalam kebahagiaan, tetapi juga di saat penulis merasa lelah, ragu dan hampir menyerah. Kehadiran yang menjadi tempat untuk bercerita, berbagai keluh kesah, serta memberikan semangat dalam setiap proses yang dilalui. Semoga segala kebaikan, ketulusan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik serta keberkahan dalam setiap perjalanan hidupmu.
12. Kepada partner special mas N yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari ini yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga pikiran maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi penulis, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada diri sendiri yang telah bertahan di tengah lelah, ragu, dan berbagai keterbatasan. Terima kasih kepada raga dan jiwa yang tetap kuat, meski sering diuji oleh rasa ingin menyerah. Setiap proses, air mata, dan doa yang dilalui menjadi bagian dari perjuangan hingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pencapaian ini bukan sekedar akhir dari sebuah tugas akademik, melainkan bukti bahwa penulis mampu bertahan, bangkit, dan melangkah menuju masa depan dengan harapan yang lebih baik.

Penulis

Galuh Ayu Wulan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSTUJUAN PENGUJI	iii
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR SIAP SIDANG SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian	3
1.3.1 Tujuan penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Evaluasi	6
2.1.2 Kualitas Layanan.....	7

2.1.3 <i>Mobile Application</i>	8
2.1.5 Kepuasan Pengguna	10
2.1.6 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	11
2.2 Statistical Program for Social Science (SPSS).....	12
2.3.1 <i>Google form</i>	13
2.3.2 Observasi	14
2.3.3 Variabel Penelitian.....	14
2.3.4 Desain Model Konseptual	16
2.3.4 Skala pengukuran	17
2.4.1 Populasi	18
2.4.2 Sampel.....	18
2.5 Uji Instrumen Penelitian.....	18
2.5.1 Uji Validitas Data	18
2.5.2 Uji Reliabilitas Data	19
2.6 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian	27
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	29
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.5.1 Variabel Penelitian	31
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.6 Instrumen Penelitian	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	33

3.7.1 Observasi	33
3.7.2 Kuesioner	33
3.7.3 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
3.7.4 Sejarah Singkat Penelitian	37
3.7.5 Studi Dokumentasi	37
3.7.8 Visi dan Misi Perusahaan	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Analisis Deskriptif	39
3.8.2 Analisis Gap Servqual	39
3.8.3 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	40
3.8.4 Uji Validitas	41
3.8.5 Uji Reliabilitas	43
3.9 Hipotesis Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Pengelolaan Data	46
4.2 Profil responden	46
4.3 Hasil dan Analisis Penilaian Responden	51
4.4 Pengujian Data	54
4.4.1 Uji Validitas Kuesioner	54
4.4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	56
4.5 Kesimpulan dan Rekomendasi Analisis	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
4.6 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Service Quality Gap Model	12
Gambar 2.2 Tampilan Utama Data Editor SPSS.....	13
Gambar 2.3 Desain Model Konseptual	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	25
Gambar 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
Gambar 4.1 Diagram usia	46
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin	47
Gambar 4.3 Diagram Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi J&T Express	48
Gambar 4.4 Diagram Berapa kali Anda menggunakan aplikasi J&T Express dalam 3 bulan terakhir?	49
Gambar 4.9 Hasil uji Reliabilitas	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Penelitian	14
Tabel 2.2 Skala Likert.....	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 3.3 Pertanyaan Kuesioner	33
Tabel 3.4 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Coba Validitas	41
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	44
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.4 Distribusi Responden berdasarkan Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi J&T Express	47
Tabel 4.5 Distribusi Responden berdasarkan Berapa kali Anda menggunakan aplikasi J&T Express dalam 3 bulan terakhir?	48
Tabel 4.6 Data hasil kuesioner Variabel	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	65
Lampiran 2 Surat Permohonan Survei.....	66
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian Survei	67
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	68
Lampiran 5 Rekomendasi Sidang Skripsi	69
Lampiran 6 Formulir Persetujuan Ujian Skripsi.....	70
Lampiran 7 Data Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri.....	73
Lampiran 8 Surat Pernyataan Tidak Plagiat.....	74