

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MY
PERTAMINA DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Komputer
pada Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Palembang

Oleh:

**Kamelia Lestari
162019044**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MY
PERTAMINA DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)**

Oleh :

**Kamelia Lestari
162019044**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Komputer (S.Kom) Pada Program Studi Teknologi Informasi**

Pembimbing Utama



**Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN : 1088893/0210038202**

Pembimbing Pendamping



**Dedi Haryanto, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN : 1337459/0201089001**

Disetujui,
Dekan Fakultas Teknik



**Prof. Dr. Ir. Kgs. Ahmad Roni, M.T, IPM
NBM/NIDN : 763049/0227077004**

Program Studi Teknologi Informasi
Ketua Program Studi,

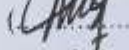

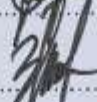



**Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN : 1088893/0210038202**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MY PERTAMINA DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) Oleh "Kamelia Lestari " dengan Nim "162019044" telah dipertahankan didepan penguji Pada 28 April 2023.

Komisi Penguji

1. Karnadi, S.Kom., M.Kom. (Ketua) 
2. Dedi Haryanto, S.Kom., M.Kom (Sekretaris) 
3. Zulhipni Reno Saputra E, S.T., M.Kom (Anggota) 
4. Meilyana Winda Perdana, S.Kom., M.Kom (Anggota) 

Mengetahui,

Program Teknologi Informasi
Ketua Program Studi,



Karnadi, S.Kom., M.Kom.

NBM/NIDN: 1088893/0210038202

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Kamelia Lestari**

Nim : **162019044**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (Skripsi) yang saya buat ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Muhammadiyah Palembang atau Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam rujukan.
4. Saya bersedia, Skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses publik secara online.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Mei 2023
nyataan

Kamelia Lestari
162019044

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hidup Yang Tidak Dipertaruhkan Tidak Akan mungkin Dimenangkan. Berani Mempertaruhkan Apa Yang Kita Punya Untuk Apa Yang Kita Dapat. Teruslah Melangkah Mengikuti Keyakinanmu, Berhentilah Sejenak Jika Kamu Lelah. Tapi Ingat, Jangan Menyerah Apalagi Berbalik Arah. Apapun Yang Terjadi Tetaplah Bangga Terhadap Dirimu Sendiri”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil’alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Untuk orang paling istimewa dalam hidupku. Yaitu Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan yang terbaik. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Untuk Bapak dan Ibu Dosenku Izinkanlah aku mengantarkan ucapan terima kasih untukmu, sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia mengantarkanku untuk mendapatkan gelar sarjana.
3. Untuk para sahabatku terima kasih telah memberikan semangat, do’a dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

ABSTRAK

Aplikasi MyPertamina hadir dalam rangka program layanan keuangan digital untuk pembayaran Bahan Bakar Minyak (BBM) secara non tunai di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Namun dari kebijakan untuk menggunakan aplikasi MyPertamina dalam pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) belum sepenuhnya di terapkan karena masih banyak masyarakat yang belum memakai aplikasi tersebut. penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina di kota Palembang dan mengetahui prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan aplikasi MyPertamina. Metode Service Quality (Servqual) untuk mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Dari 100 responden yang didapatkan maka data yang dihasilkan dari semua variabel sudah di atas 0,70 dan nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,79 maka data dinyatakan valid dan reliabel. Kepuasan pengguna aplikasi Mypertamina didapatkan hasil output construct sebesar 0,625. Maka kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina adalah sebesar 62,5% di kota Palembang, dan hasil analisis data diagram kartesius atribut yang perlu diperbaiki yaitu atribut tampilan menu aplikasi dan fitur aplikasi. Dan atribut yang perlu dikembangkan kembali pelayanannya adalah pendaftaran BBM Subsidi, fitur point, dan informasi dalam aplikasi MyPertamina.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, MyPertamina, *Servqual*, Kuantitatif, Aplikasi

ABSTRACT

The MyPertamina application is present in the context of a digital financial service program for non-cash payment of fuel oil (BBM) at public refueling stations (SPBU). However, the policy for using the MyPertamina application in purchasing fuel oil (BBM) has not been fully implemented because there are still many people who have not used the application. The research aims to find out how much the satisfaction level of MyPertamina application users in the city of Palembang is and to find out the main priorities in improving the service quality of the MyPertamina application. Method of Service Quality (Servqual) to measure and improve the level of user satisfaction. Of the 100 respondents obtained, the data generated from all variables is above 0.70 and the Cronbach alpha value is greater than 0.79, so the data is declared valid and reliable. The satisfaction of the Mypertamina application users obtained the output construct of 0.625. Then the satisfaction of the MyPertamina application users is 62.5% in the city of Palembang, and the results of the Cartesian diagram data analysis of the attributes that need to be improved are the attributes of the application menu display and application features. And the attributes that need to be redeveloped for its services are Subsidized BBM registration, point features, and information in the MyPertamina application.

Keywords: *User Satisfaction, MyPertamina, Servqual, Kuantitatif, Application*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan hidayah-nya. Sehingga Skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Dalam melakukan penelitian dan menyusun Skripsi ini, penyusun telah melibatkan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa ucapan terima kasih penyusun sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Kiagus Ahmad Roni, MT, IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Karnadi, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Prodi Teknologi Informasi dan pembimbing utama yang telah banyak memberikan saran dalam penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Dedi Haryanto, S. Kom., M. Kom Selaku Pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan saran dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kedua Orang tua yaitu Ayah dan Ibu beserta keluarga yang telah memberikan semangat dan bantuan baik secara material dan moral.
6. Teman-teman Angkatan 2019 Program Studi Teknologi Informasi yang merupakan teman sekaligus kerabat yang tidak ternilai pemberian materi dan nonmateri pengalaman penulis saat menjadi Mahasiswa di UM-Palembang.
7. Para sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat dan selalu mengingatkan penulis dalam kebaikan.

8. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.

Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, April 2023
Penulis

Kamelia Lestari
162019044

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEREMBAHAN DAN MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Bagi Penulis	8
1.6.2 Bagi Universitas	8
1.6.3 Bagi perusahaan	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUN PUSTAKA	10
2.1 Kepuasan Pengguna	10
2.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.3 Aplikasi MyPertamina	20
2.4 Metode <i>Servqual</i>	22
2.5 Populasi Dan Sampel	32

2.6 Validitas	34
2.7 Reabilitas.....	35
2.8 Hipotesis.....	36
2.9 Diagram Kartesius.....	37
2.10 Penelitian Sebelumnya	39
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Jenis Dan Sumberr Data.....	46
3.2.1 Jenis Data	46
3.2.2 Sumber Data.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4 Jadwal Penelitian.....	49
3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian	49
3.5.1 Populasi Penelitian.....	49
3.5.2 Sampel Penelitian.....	50
3.6 Variabel Penelitian	52
3.7 Instrumen Penelitian.....	54
3.8 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	55
3.8.1 Teknik Pengolahan Data	55
3.8.2 Teknik Analisis Data.....	56
3.9 Kerangka Penelitian	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
1.1 Hasil	58
1.2 Analisis Deskriptif Data Responden	58
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	59
4.2.1 Jenis Kendaraan Responden.....	61
1.3 Uji Kualitas Data.....	62
4.3.1 Uji Validitas Data	62
4.3.2 Uji Reabilitas Dara.....	70
4.3.3 Uji Iner Model.....	73
1.4 Uji Hipotesis	75

1.5 Analisis Data Diagram Kartesius.....	78
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi MyPertamina.....	22
Gambar 2.2 Model Servqual.....	27
Gambar 2.3 Diagram Kartesius	38
Gambar 3.1 Variabel Penelitian.....	53
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian.....	57
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Jenis Kendaraan.....	62
Gambar 4.3 Validitas Data Output Outer Loading.....	63
Gambar 4.4 Diagram Outer Loading.....	66
Gambar 4.5 Output AVE.....	67
Gambar 4.6 Output Fornell-Lacker Criterion.....	67
Gambar 4.7 Output Cross Loading.....	69
Gambar 4.8 Output Composite Reability	71
Gambar 4.9 Output Diagram Cronbach Alpha.....	72
Gambar 4.10 Output Diagram Composite Reability	72
Gambar 4.11 Output R-Square	73
Gambar 4.12 Output Diagram R-Square	74
Gambar 4.13 Output Model FIT.....	75
Gambar 4.14 Output Path Coeffisient	76
Gambar 4.15 Output Diagram Kartesius	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Kepuasan Pengguna	12
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Kualitas Layanan	18
Tabel 2.3 Perbandingan Penelitian Metode Servqual.....	24
Tabel 2.4 Indeks Koefisien Validitas	35
Tabel 2.5 Pengelompokkan Reliabilitas	36
Tabel 2.6 Penelitian Sebelumnya	40
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	49
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk	50
Tabel 3.3 Indikator Variabel Penelitian	52
Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Pengguna.....	54
Tabel 3.5 Skor Skala Linkert.....	54
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kendaraan	61
Tabel 4.3 Uji Validitas Data	63
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Data	71
Tabel 4.5 Kriteria Koefisien Korelasi	73
Tabel 4.6 Korelasi Model FIT	75
Tabel 4.7 Hipotesis T-Statistik.....	76
Tabel 4.8 Kuadran I.....	79
Tabel 4.9 Kuadran II.....	80
Tabel 4.10 Kuadran III	81
Tabel 4.11 Kuadran IV	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi semakin modern sehingga membuat perusahaan dari berbagai bidang tentunya mengalami digitalisasi, hal ini membuat intensitas persaingan dan jumlah pesaing semakin bertambah dikarenakan pelanggan semakin selektif dalam pemilihan produk. Beberapa perusahaan memberikan nilai tambah pada produknya dan meningkatkan pelayanan dengan cara yang berbeda agar semakin menarik di mata pelanggan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan harapan akan melakukan pembelian kembali. Oleh karena itu, Penilaian terhadap kualitas suatu produk atau jasa yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan masing-masing pelanggan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap bisnis dalam operasionalnya. Jika bisnis menyediakan apa yang diinginkan pelanggan dan memenuhi keinginan mereka, itu dapat mencapai kepuasan pelanggan. Dengan demikian loyalitas konsumen adalah sesuatu yang penting yang harus dilihat oleh setiap organisasi.

PT. Pertamina merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola kebutuhan energi bahan bakar minyak (BBM) Indonesia, khususnya penyaluran BBM bersubsidi tepat sasaran. Selain PT. Pertamina ada juga beberapa perusahaan swasta yang menyediakan Bahan Bakar Minyak (BBM) seperti Shell, Vivo, SPBU BP, Petronas, dan BP-AKR dengan

harga bersaing. Dengan adanya perusahaan swasta membuat persaingan meningkat serta standar pelayanan dapat mempengaruhi harapan pelanggan. Oleh karena itu PT. Pertamina harus mengembangkan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan dalam mendapatkan kepuasan pengguna.

Untuk itu PT. Pertamina meluncurkan sebuah aplikasi dengan nama MyPertamina pada Desember 2016 dalam rangka program layanan keuangan digital untuk pembayaran Bahan Bakar Minyak (BBM) secara non tunai di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Aplikasi MyPertamina dipersembahkan kepada seluruh pelanggan PT. Pertamina sebagai bentuk apresiasi. Dengan menggunakan aplikasi MyPertamina pelanggan dapat melakukan pembayaran secara non-tunai dengan dompet digital *Link Aja*, dimana pelanggan hanya perlu menunjukkan kode kepada petugas Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Pertamina, sehingga proses transaksi lebih ringkas tanpa perlu menunggu kembalian uang dan dapat mempercepat waktu antrian. Selain itu aplikasi MyPertamina juga dapat memesan produk *Bright Gas* namun hal ini baru diberlakukan di wilayah Jakarta dan Bandung, *charging station*, serta fitur map yang dapat menunjukkan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) terdekat. Tidak hanya itu pelanggan Pertamina juga diuntungkan dalam setiap pembelian Pertamax, Pertamax Turbo, dan Pertamax Dex dengan memperoleh earning point yang dapat di tukarkan untuk mendapatkan berbagai *reward* seperti *merchandise* Pertamina dan voucher.

Sejak 1 Juli tahun 2022 aplikasi MyPertamina juga digunakan untuk pembelian bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi dengan jenis pertalite dan solar

oleh PT. Pertamina. Dengan tujuan agar pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM) benar-benar tepat sasaran. Dirjen Migas menghimbau agar industri tidak menggunakan solar, khususnya bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri No. 191 Tahun 2014 tentang persediaan, peruntukan dan harga jual eceran Bahan Bakar Minyak (BBM).

Berdasarkan penyampaian presiden dalam pers pada tanggal 4 September 2022, di Istana Merdeka Jakarta, bekerja sama dengan para menteri. Pemilik mobil pribadi yang terbilang mampu justru memanfaatkan lebih dari 70% subsidi. Mengutamakan pemberian subsidi kepada yang kurang mampu dengan dana negara. sehingga individu terlindung dari perubahan harga minyak dunia. Pemerintah memutuskan menggunakan sebagian subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk bantuan yang lebih khusus karena anggaran subsidi dan kompensasi tahun 2022 meningkat dari APBN awal Rp152,5 triliun menjadi Rp502,4 triliun dalam Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022. Hal inilah membuat PT. Pertamina mengeluarkan aturan mengenai pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi menggunakan aplikasi MyPertamina[1].

Namun sebagaimana tertuang dalam kebijakan, pembelian bahan bakar minyak menggunakan aplikasi MyPertamina (BBM) belum sepenuhnya di terapkan karena masih banyak masyarakat yang belum memakai aplikasi tersebut, sehingga pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi dapat dilakukan tanpa melalui aplikasi MyPertamina. Selain itu ditemukan juga beberapa kendala dalam masyarakat tentang penggunaan aplikasi MyPertamina seperti gangguan sinyal sehingga membuat sulit dalam bertransaksi, kemudian ada beberapa

masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendaftar akun aplikasi MyPertamina. Selain itu, pengguna juga harus mendaftar akun *Link Aja* dan melakukan pengisian saldo terlebih dahulu, agar dapat melakukan transaksi. Untuk dapat melakukan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi pengguna harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran dengan data diri dan data kendaraan, namun hal ini membutuhkan waktu verifikasi yang cukup lama hingga 14 hari, bahkan ditemukan juga beberapa pengguna yang belum juga datanya diverifikasi melebihi waktu tersebut. Sebagian pengguna lainnya juga mengalami kendala dalam memasukan data yang sulit tersimpan, dan pengguna yang berhasil mendaftar dan berhasil dalam transaksi juga mengalami kekecewaan dikarenakan poin pengguna tidak bertambah mengingat bahwa dalam aplikasi MyPertamina dapat menukarkan poin dengan beberapa jenis *reward* yang diberikan oleh PT. Pertamina.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang meneliti kualitas layanan MyPertamina dengan metode *e-GovQual* di beberapa kota percobaan, menunjukkan bahwa respon pengguna aplikasi MyPertamina berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna maupun kualitas layanan MyPertamina. Dari hasil Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 97,7%, sedangkan sisanya sebesar 2,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti. Dari hasil perhitungan statistik ditentukan bahwa kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina dipengaruhi oleh kualitas layanannya. Hal ini semakin diperjelas dengan hasil analisis korelasi sebesar 0,989. Selain itu, temuan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa

masing-masing hipotesis dapat diterima karena memiliki pengaruh positif dan signifikan[2].

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas yang membahas seputar kepuasan dan kualitas layanan aplikasi MyPertamina dari beberapa kota percobaan. Tentunya ada beberapa kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya seperti metode penelitian dengan kuesioner. Namun, penulis akan menegaskan sisi perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Pertama lokasi penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya. Kedua penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* untuk menghitung nilai gap (Kesenjangan) perbedaan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan dan apa yang sebenarnya diterima oleh konsumen. Ketiga objek penelitian ini yaitu aplikasi MyPertamina belum ditemukan pada penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*.

Berdasarkan latar belakang di atas perlu adanya analisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina khususnya di kota Palembang dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* untuk mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Dari pemikiran diatas menunjukkan bahwa penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyPertamina Di Kota Palembang Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*”**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Penerapan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi menggunakan aplikasi MyPertamina belum sepenuhnya di terapkan dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Mypertamina.
2. Pengguna aplikasi MyPertamina masih mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi.
3. Sebagian masyarakat kesulitan dalam mendaftar aplikasi MyPertamina dikarenakan data yang sulit tersimpan.
4. Pendaftaran data diri dan kendaraan untuk Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi membutuhkan waktu verifikasi yang cukup lama hingga 14 hari atau lebih.
5. Pengguna yang berhasil dalam melakukan transkasi mengalami kekecewaan dikarenakan poin pengguna tidak bertambah mengingat bahwa poin dapat ditukarkan dengan beberapa jenis *reward*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap pengguna aplikasi MyPertamina di wilayah kota Palembang ?

2. Apa saja atribut-atribut yang perlu dikembangkan dan di perbaiki dalam kualitas pelayanan pada aplikasi MyPertamina agar meningkatnya kepuasan pengguna ?

1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup masalah penelitian perlu dibatasi agar topik yang dibahas dalam penelitian ini tetap terbatas dan penelitian lebih terarah. Ruang lingkup batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina untuk wilayah kota Palembang.
2. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*.
3. Responden di dapatkan dengan kuesioner yang dibagikan di wilayah kota Palembang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan aplikasi MyPertamina .

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Manfaat yang didapatkan bagi peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan baru bagi peneliti dalam analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*.
- 2) Dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan bagi karir di masa depan.

1.6.2 Bagi Universitas Muhammadiyah Palembang

Adapun manfaat penelitian bagi Universitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan teori mengenai analisis kepuasan pengguna dengan metode *Service Quality (Servqual)* bagi peneliti selanjutnya.
- 2) Sebagai bahan masukan bagi Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menambah referensi sebagai sumber untuk penelitian yang lebih mendalam di masa mendatang.

1.6.3 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi faktor penting sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Pertamina untuk melihat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dalam aplikasi MyPertamina.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang saling berhubungan satu sama lain. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini hasil analisa menggambarkan landasan masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi kajian teoritis yang membahas temuan-temuan penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menggambarkan perkembangan pemeriksaan, strategi yang digunakan, metode yang digunakan, pengembangan dan penerapan metode, data yang dikaji, sistem penelitian, informasi yang dipertimbangkan, dan teknik investigasi yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas hasil yang diperoleh dari pengolahan data primer dalam penelitian ini sehingga untuk sampai pada kesimpulan dan melakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai penarikan kesimpulan terhadap analisis yang dilakukan dan saran-saran dari hasil yang telah didapatkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “Pemerintah Mengalihkan Sebagian Subsidi BBM untuk Bantuan yang Lebih Tepat Sasaran,” *kemenkeu.go.id*, 2022.
<https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Pemerintah-Mengalihkan-Sebagian-Subsidi-BBM> (accessed Sep. 04, 2022).
- [2] N. K. Hikmawati, “Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan MyPertamina Service Quality Analysis Using E-GovQual Approach in Several Trial Cities,” vol. 12, pp. 100–111, 2022.
- [3] Y. Asbar and M. A. Saptari, “Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Pieces,” *J. Visioner Strateg.*, vol. 6, no. 2, pp. 39–47, 2017.
- [4] D. Patmalasari and A. D. Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 02, pp. 37–45, 2021.
- [5] D. Novita and F. Helena, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [6] I. G. N. A. Suaryana, E. Damayanthi, and L. Merkusiwati, “Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web,”

- J. Ilm. Akunt. dan Bisnis*, vol. 11, no. 2, p. 84, 2017, doi: 10.24843/jiab.2016.v11.i02.p03.
- [7] C. Wulandari, E. Elmayati, and Y. Citra, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces,” *J. Teknol. Inf. Mura*, vol. 12, no. 02, pp. 118–130, 2020, doi: 10.32767/jti.v12i02.1042.
- [8] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [9] H. Irawan, “Membedah strategi Kepuasan pelanggan,” in *Cetakan pertama*, jakarta: PT. Gramedia, 2008.
- [10] R. dan H. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. jakarta: Salemba Empat, 2006.
- [11] S. Amarin and T. I. Wijaksana, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung),” *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- [12] R. Wati, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017),” *Ayan*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.
- [13] F. P. Sihotang, “Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi

- Online Menggunakan Metode Servqual,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 6, no. 2, pp. 147–162, 2019, doi: 10.35957/jatisi.v6i2.190.
- [14] T. Meinar and T. Suryani, “Persepsi Nilai Dan Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan Aplikasi Go-Jek,” *J. Ris. Bisnis dan Manaj.*, vol. 12, no. 2, pp. 77–88, 2019, doi: 10.23969/jrbm.v12i2.1657.
- [15] C. Fransiska and I. Bernarto, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 132–142, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/35577>
- [16] D. N. B. Kusyana and K. A. Pratiwi, “Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur,” *Widya Manaj.*, vol. 1, no. 2, pp. 21–39, 2019, doi: 10.32795/widyamanajemen.v1i2.354.
- [17] A. Bakhtiar, A. Susanty, and F. Massay, “Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan),” *Anal. Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelangg. Menggunakan Metod. Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus PT. PLN UPJ Semarang Selatan)*, vol. 5, no. 2, pp. 77–84, 2012.
- [18] K. Jiwantara, A. Sutrisno, and J. S. C. Neyland, “Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara,” *Jur. Mesin Fak. Tek. Univ. Sam Ratulangi Manad.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2012.

- [19] D. Haryanto, "Study Kepuasan Layanan Terhadap Sistem Akademik Menggunakan Serqual (Studi Kasus : Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Di Kota Palembang)," *J. Digit. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, p. 71, 2020, doi: 10.32502/digital.v1i2.2229.
- [20] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [21] E. Saputri, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 14, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i1.525.
- [22] P. Daryanti and M. S. Shihab, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee)," *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [23] A. Purnama and I. Sailah, "Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual," *J. Manaj.*, vol. 21, no. 3, p. 418, 2017, doi: 10.24912/jm.v21i3.260.
- [24] S. S. Yuniar, S. Arijanto, and G. P. Liansari, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 02, no. 02, pp. 98–109, 2014, [Online]. Available:

<https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>

- [25] K. Pelanggan, “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Fibria Anggraini Puji Lestari Program Studi Informatika , FTIK Universitas Indraprasta PGRI,” vol. 10, no. 2, pp. 179–187, 2018.
- [26] M. M. Ulkhaq and M. P. Br. Barus, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Servqual: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera,” *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 2, p. 61, 2017, doi: 10.30656/jsmi.v1i2.365.
- [27] G. M. Husein and R. V. Imbar, “Analisis Manajemen Resiko Teknologi Informasi Penerapan Pada Document Management System di PT . Jabar Telematika (JATEL),” vol. 1, pp. 75–87, 2015.
- [28] Rachmat Trijono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. jakarta: Papas Sinar Sinanti, 2015.
- [29] Rachmat Trijono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. jakarta: Papas Sinar Sinanti, 2015.
- [30] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [31] S. Syamsuryadin and C. F. S. Wahyuniati, “Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta,” *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, vol. 13, no. 1, pp. 53–59, 2017, doi:

10.21831/jorpres.v13i1.12884.

- [32] N. K. Ardani, I. N. Dantes, P. Studi, P. Dasar, and U. P. Ganesha, “Pengembangan Instrumen Literasi Humanistik dan Hasil Dasar Menganalisis Siklus Air dan Dampaknya pada Peristiwa di Bumi dan Kelangsungan MakhluK Hidup untuk Siswa Kelas V SD,” *Pendasi Jurnak Pendidik. Dasara Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 112–121, 2020.
- [33] A. Sundari, “Amal Insani Amal Insani,” no. April, pp. 52–74, 2021.
- [34] D. Marantika, D. Wijayanto, F. Prima, J. T. Industri, F. Teknik, and U. Tanjungpura, “Pontianak,” vol. 6, no. 1, pp. 66–73, 2022.
- [35] T. Octavia *et al.*, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya,” vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022.
- [36] R. Sholihah and A. D. Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 03, no. 03, pp. 102–109, 2022.
- [37] L. Darwati, “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [38] M. Layla, “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom Dalam Mengikuti Webinar Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Dosen Stain Sultan Abdurrahman Kepri),” *Tanjak J. Educ. Teach.*, vol. 1, no.

2, pp. 169–177, 2020, doi: 10.35961/tanjak.v1i2.142.

- [39] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru,” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [40] Rachmat Trijono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Papas Sinar Sinanti, 2015.
- [41] Badan Pusat Statistik Kota Palembang, “Jumlah penduduk Palembang (Jiwa) 2020-2021,” palembangkota.bps.go.id, 2021. <https://palembangkota.bps.go.id/indicator/12/167/1/jumlah-penduduk-palembang.html>
- [42] H. R. Amri, R. T. Subagio, and Kusnadi, “Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen,” *J. Sist. Cerdas*, vol. 3, no. Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas, pp. 241–252, 2020.
- [43] D. I Gede Prayudi, *A Studi Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan Dan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile Banking*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2022.
- [44] M. H. Luluk Elvitaria, “Smk Analisis Kesehatan Abdurrah Menggunakan Algoritma,” (*Jurnal Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 2, no. 2, pp. 220–233, 2017.
- [45] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. Unand*, vol. 8,

no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.

- [46] L. Parnabhakti and N. D. Puspaningtyas, "Penerapan Media Pembelajaran Powerpoint Melalui Google Classroom Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa," *J. Ilm. Mat. Realis.*, vol. 1, no. 2, pp. 8–12, 2020, doi: 10.33365/jimr.v1i2.459.
- [47] M. Meulaboh and J. Pahlawan, "Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Materi Peluang | 18," vol. 1, no. 1, pp. 18–36, 2014.
- [48] P. M. Bisnis, P. S. Manajemen, U. K. Petra, and J. Siwalankerto, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan," vol. 4, no. 2, pp. 95–100, 2016.
- [49] N. Michelle, P. Kentjana, and P. Nainggolan, "Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT . Bank Central Asia Tbk .)," no. September, pp. 5–6, 2018.
- [50] E. Wahyuningsih and A. Yusnelly, "Pengaruh profitabilitas dan dewan pengawas syariah terhadap pengeluaran zakat dengan ukuran perusahaan sebagai variabel moderasi," vol. 4, 2021.
- [51] F. Y. Mempengaruhi, M. Menabung, and D. I. Bank, "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di bank syariah (studi kasus pada bsi ex bsm) factors affecting readability in saving in sharia bank (case study on bsi ex bsm)," vol. 7, no. 2, pp. 127–136, 2021.
- [52] I. Mahendra and D. T. Eby Yanto, "Sistem Informasi Pengajuan Kredit Berbasis Web Menggunakan Agile Development Methods Pada Bank Bri Unit

Kolonel Sugiono,” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 1, no. 2, pp. 13–24, 2018, doi: 10.36378/jtos.v1i2.20.

- [53] M. R. Rianto, N. W. Setyawati, H. Rohaeni, and D. S. Woelandari, “Pengaruh Harga , Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi,” vol. 8, no. 02, pp. 2159–2166, 2022.