

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
SISTEM INFORMASI PELAYANAN TRANS JATENG MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Studi Kasus: Koridor I (Purwokerto – Purbalingga)

Skripsi



Disusun oleh

Amanda Fitria Desvita

21SA2087

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
SISTEM INFORMASI PELAYANAN TRANS JATENG MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Studi Kasus: Koridor I (Purwokerto – Purbalingga)

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Amanda Fitria Desvita

21SA2087

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN TRANS JATENG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Studi Kasus: Koridor I (Purwokerto – Purbalingga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Amanda Fitria Desvita

21SA2087

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 14 Januari 2025

Dosen Pembimbing,

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.

NIDN. 0612078301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 07 Februari 2025

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,**

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2018.09.2.143

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
SISTEM INFORMASI PELAYANAN TRANS JATENG MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Studi Kasus: Koridor I (Purwokerto – Purbalingga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Amanda Fitria Desvita

21SA2087

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 07 Februari 2025

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Agung Prasetyo, M.Kom.
NIDN. 0412037602

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIDN. 0612078301

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 07 Februari 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Amanda Fitria Desvita
NIM : 21SA2087
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Koridor I : Purwokerto – Purbalingga)

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.

Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 14 Januari 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Amanda Fitria Desvita
NIM. 21SA2087

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Studi Kasus: Koridor I (Purwokerto – Purbalingga).” dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Ada suka maupun duka yang saya rasakan saat menulis karya ini. Untuk menyelesaikan pekerjaan di bawah gelar sarjana ini, penulis akan menggunakan semua kemauannya yang kuat, upaya yang luar biasa, dan juga kesabaran yang tidak ada habisnya untuk menyelesaikan pekerjaan ini. Sebagai penulis, perkenankan saya menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Karsun, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun, beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan Panjang umur Bapak.
2. Almh. Ibu Sri Ayati, seseorang yang sudah melahirkan saya. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini walaupun banyak hal menyakitkan yang penulis lalui. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat penulis tertampar realita. Tapi itu semua tidak mengurangi

rasa bangga dan terimakasih atas kehidupan yang ibu berikan. Maka, tulisan ini penulis persembahkan untuk pintu surgaku.

3. Kepada Ibu Khotimatul Khusna, selaku ibu sambung penulis, terimakasih selama ini selalu mendoakan, menyayangi dan selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Saudara Kandung penulis, Roni Iswanda dan Rian Grestawan, serta kedua kakak ipar penulis yang selalu memberi segala motivasi, doa yang terus di panjatkan, dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang besar.
5. Bapak Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer sekaligus sebagai Dosen Pembimbing, saya berterima kasih atas arahan yang diberikan oleh beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Dwi Krisbiantoro, M.Kom. selaku Dosen Akademik yang selalu membantu saya selama perkuliahan. Terimakasih telah memberikan arahan, masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Kepada seluruh pihak pengelola Trans Jateng yang telah membantu penulis dalam penelitian, terimakasih atas motivasi, support, dan arahan agar penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini dan terselesaikan dengan baik.
8. Kepada Dimas Revananda, yang telah kebersamai penulis selama penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun terimakasih selalu

mendengarkan keluh kesah penulis, dan ikut serta mendo'akan, memberikan semangat, menemani dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

9. Sahabat dan teman penulis Dwi Amelia, Rema Sekar Nuriani, Disi Fasa Tri Rahmawati, Nauralia Syifa Ayunda, Anindya Fidela, Az Zahra Dwi Nur Adiya yang telah memberikan bantuan berupa masukan, kritik, saran, waktu luang, selalu menjadi pendengar dan pemberi solusi yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam melakukan penelitian ini.
11. Seluruh teman-teman Program Studi Sistem Informasi khususnya kelas SI21A dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, serta kritik dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.
12. *Last but not least*, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. *I wanna thank me for just being me at all times.*

HALAMAN MOTTO

“...Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(*Al-Baqarah : 286*)

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini,tetap berjuang ya!!!!”

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Studi Kasus: Koridor I (Purwokerto – Purbalingga).” Dengan baik. Penelitian ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto, sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberi saran dan solusi sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi.
4. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Seluruh pihak pengelola Trans Jateng yang telah membantu penulis dan memberi saran sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Penulis