

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
APLIKASI TIKI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Skripsi



Disusun oleh

Dwi Amelia

21SA2104

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

2025

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
APLIKASI TIKI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Skripsi

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



Disusun oleh

Dwi Amelia

21SA2104

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2025**

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TIKI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dwi Amelia

21SA2104

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 16 Januari 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Desty Rakhmawati, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0616128702

Ilham Albana, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0610128902

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 30 Januari 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 TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
APLIKASI TIKI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dwi Amelia

21SA2104

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Januari 2025

Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI.

NIDN. 0617109201

Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.

NIDN. 0630089101

Desty Rakhmawati, S.Si., M.Sc.

NIDN. 0616128702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 30 Januari 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 : Dwi Amelia
NIM : 21SA2104
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tiki Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*
Dosen Pembimbing 1 : Desty Rakmawati, S.Si., M.Sc.
Dosen Pembimbing 2 : Ilham Albana, S.Kom., M.MSI.

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, 16 Januari 2025

Yang menyatakan,

Dwi Amelia
NIM. 21SA2104

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan aku kuat sehingga bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Alm. Bapak Rasiman dan Almh. Ibu Sakiwen, selaku kedua orang saya. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum kalian berdua benar-benar pergi. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada di tempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa kalian temani.
2. Kakaku tercinta, Muslih. Terima kasih selalu memberikan dukungan moril dan materil, motivasi dan mendoakan penulis.
3. Ibu Desty Rakmawati, S.Si., M.Sc. dan Bapak Ilham Albana, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan, saran, dan kritik selama penyusunan Skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Sarmini, S.Kom., M.MSI. yang telah membimbing penulis di awal perjalanan akademik ini dengan penuh kesabaran dan dedikasi. Dan kepada

Bapak Retno Waluyo, S.Kom., M.MSI. yang melanjutkan peran ini untuk bimbingan akademik penulis.

5. Untuk seseorang yang telah menjadi rumah, I.M.F., terima kasih atas dukungan, semangat, serta tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bestie penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam tiga setengah tahun ini, yaitu Amanda Fitria Desvita, Az Zahra Dwi Nur Adiya, Anindya Fidela, Rema Sekar, Disi Fasa, dan Nauralia Syifa, yang banyak membantu penulis dalam menjalani hari hari perkuliahan dan tak pernah henti saling menyemangati.
7. Teman-teman mahasiswa kelas SI 21 A atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan doa baik yang di berikan kepada penulis saat ini.
9. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri penulis. Hebat bisa tetap kuat menghadapi segala liku hidup walau kadang ingin berhenti. Kamu keren, hebat, amel.

HALAMAN MOTTO

“It will pass, everthing you’ve gone through it will pass” - Rachelvennya



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tiki Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*” 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.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Dosen pembimbing Ibu Desty Rakmawati, S.Si., M.Sc. dan Bapak Ilham Albana, S.Kom., M.MSI. yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama penyusunan Skripsi.
5. Seluruh Dosen dan karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Purwokerto, 16 Januari 2025

Penulis