

INTISARI

Aplikasi TIKI merupakan platform logistik yang memudahkan pemesanan, pelacakan, dan pembayaran pengiriman barang secara online. Aplikasi tersebut berhasil jika penggunaannya puas. Tingkat kepuasan pengguna diukur melalui penggunaan indikator-indikator Servqual. Dalam implementasinya muncul permasalahan yang dihadapi pengguna meliputi ketidakpastian estimasi pengiriman, customer service yang kurang responsif, dan riwayat pengiriman yang tidak permanen, yang menyebabkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan TIKI. Berdasarkan data yang dianalisis dan diinterpretasikan, dapat dikatakan bahwa penelitian ini dilakukan dengan menguji indikator Servqual Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness. Metode analisis kinerja Importance Performance Analysis, (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi TIKI. Studi ini dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada seratus responden dengan pertimbangan bahwa pengguna yang masih aktif dan pernah menggunakan aplikasi TIKI. Hasil analisis Servqual menunjukkan bahwa analisis kesenjangan (gap) mendapatkan nilai negatif dari kesenjangan keseluruhan, yaitu $-0,09$, yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi TIKI belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis Importance Performance Analysis, (IPA) tingkat kesesuaian menunjukkan hasil $97,80\%$, yang menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian total antara kinerja dan harapan masih di bawah 100% menghasilkan indikator yang memiliki kualitas baik dan harus dipertahankan yaitu indikator EY2, AS1, AS2, RL2, EY1, RS1, TL2, dan TL1. Sedangkan, indikator yang paling utama dalam perbaikan yaitu indikator TL3, TL4, EY3, RS5, EY4, RL1, dan RL4.

Kata kunci: Aplikasi, TIKI, Servqual, Importance Performance Analysis, (IPA)

ABSTRACT

The TIKI application is a logistics platform that makes it easy to order, track and pay for delivery of goods online. The application is successful if the user is satisfied. The level of user satisfaction is measured through the use of Servqual indicators. In its implementation, problems faced by users include uncertain delivery estimates, less responsive customer service, and unstable delivery history, which causes a gap between customer expectations and TIKI service performance. Based on the data analyzed and interpreted, it can be said that this research was carried out by testing the Servqual Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness indicators. The Importance Performance Analysis (IPA) performance analysis method is used to measure the level of user satisfaction from the TIKI application. This study was carried out by sending questionnaires to one hundred respondents with the consideration that users were still active and had used the TIKI application. The results of the Servqual analysis show that the gap analysis gets a negative value from the overall gap, namely -0.09, which indicates that the performance of the TIKI application has not met user expectations. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, the level of conformity shows a result of 97.80%, which shows that the total level of conformity between performance and expectations is still below 100%, resulting in indicators that have good quality and must be maintained, namely indicators EY2, AS1, AS2, RL2, EY1, RS1, TL2, and TL1. Meanwhile, the most important indicators under improvement are the TL3, TL4, EY3, RS5, EY4, RL1 and RL4 indicators.

Keywords: Application, TIKI, Servqual, Importance Performance Analysis, (IPA)