

## **Analisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gamedia Go Menggunakan Pendekatan *Electronic Service Quality* (E-Servqual)**

**Apit Priatna<sup>1</sup>, M Wahidin<sup>2</sup>, Silvia Monika Ramli<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK ROSMA

Karawang, Indonesia

[apit.priatna@dosen.rosma.ac.id](mailto:apit.priatna@dosen.rosma.ac.id), [m.wahidin@dosen.rosma.ac.id](mailto:m.wahidin@dosen.rosma.ac.id),

[silvia.monika@mhs.rosma.ac.id](mailto:silvia.monika@mhs.rosma.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari e-service quality terhadap para pengguna aplikasi Gamedia Go dengan metode kualitatif dan dengan teknik nonprobability purposive sampling. Penelitian ini memiliki responden yang terdiri dari 15 orang dan merupakan karyawan Sales Operation Attendant (SOA) di Gamedia World Karawang yang sudah pernah menggunakan aplikasi Gamedia Go sebagai sarana pemesanan produk yang tidak tersedia di toko. Metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah e-service quality. Hasil perhitungan dengan SPSS pada penelitian ini membuktikan bahwa variable dimensi Reliability dan Information dari E-service quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, variable dimensi Responsiveness, Privacy & Security, Usability dan Web Design dari E-service Quality tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara keseluruhan teori dimensi Usability memperoleh skor rata-rata terendah yaitu 53,5 lalu dimensi Responsiveness memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 62 dan tingkat kepuasan pelanggan pada analisis ini memperoleh skor 58,25 dengan persentase 77,66 % yang berarti kualitas layanan Gamedia Go ini sudah baik.

**Kata kunci:** *E-service quality*, *Gamedia Go*, Kepuasan Pelanggan

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of e-service quality on Gamedia Go application users with qualitative methods and non-probability purposive sampling techniques. This study has respondents consisting of 15 people and are employees of Sales Operation Attendant (SOA) at Gamedia World Karawang who have used the Gamedia Go application as a means of ordering products that are not available in stores. The results of calculations with SPSS in this study prove that the Reliability and Information dimension variables of E-service quality have an effect on customer satisfaction, the dimensions of Responsiveness, Privacy &*

*Security, Usability and Web Design variables of E-service Quality have no effect on customer satisfaction, overall theory the Usability dimension obtained the lowest average score of 53.5 then the Responsiveness dimension had the highest average score of 62 and the level of customer satisfaction in this analysis obtained a score of 58.25 with a percentage of 77.66% which means the quality of Gramedia Go's service is good.*

**Key words:** *Customer Satisfaction, E-service quality, Gramedia Go*

## **Pendahuluan**

Fenomena e-commerce menjadi tren yang banyak mendapat perhatian dari pelaku bisnis saat ini. Industri pasar internet yang terus tumbuh di seluruh dunia, menjadi bagian penting dan signifikan dari pertumbuhan ekonomi global, termasuk Indonesia. Tumbuh pesatnya bisnis *mobile commerce* dan semakin tingginya konsumen melakukan pemesanan dengan menggunakan perangkat mobile semakin menguatkan peran *mobile marketplace* sebagai aplikasi penting untuk melakukan pemesanan pada bisnis ini. *Mobile marketplace* sekarang ini mendapat perhatian lebih dari konsumen dalam melakukan pemesanan pada *market* sebagai alternatif dari belanja langsung di toko. (Baum, 1999).

Di Indonesia banyak berbagai aplikasi *mobile marketplace* yang digunakan oleh masyarakat (Ida, 2017). Namun ada beberapa aplikasi belanja online yang hanya bisa dioperasikan oleh karyawan untuk membantu pelanggan dalam sebuah toko. Salah satunya aplikasi yang digunakan adalah Gramedia Go. Pada saat ini aplikasi *mobile marketplace* sangat mendunia dan hampir seluruh dunia sudah menggunakan *mobile marketplace* untuk melakukan transaksi pemesanan sehingga tidak perlu cemas jika barang tidak tersedia di toko. Gramedia Go adalah sebuah aplikasi smart dengan sistem *Order From Store* (OFS) yang memberikan layanan pemesanan secara online di toko atau diluar toko. Jika ada pelanggan ingin mencari buku atau alat tulis namun tidak tersedia di toko atau malas pergi ke toko, dapat menggunakan aplikasi ini dengan dibantu karyawan Gramedia.

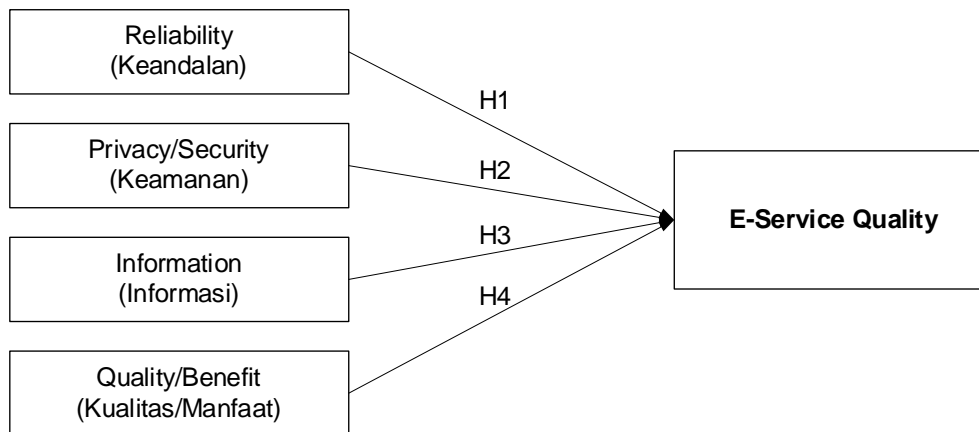
Pembayaran pemesanan yang sudah dilakukan, bisa langsung bayar di kasir toko Gramedia. Jika pelanggan malas pergi ke toko, bisa memesan melalui kontak Customer Service Gramedia dan pembayaran bisa dilakukan via transfer bank, sehingga barang tersebut bisa dikirimkan ke alamat pelanggan tersebut.

Uraian diatas menarik penulis untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan pengguna aplikasi Gramedia Go yang telah melakukan pemesanan dengan aplikasi ini yang bertempat di Gramedia World Karawang. Beberapa peneliti terdahulu mengungkapkan bahwa dalam mengukur tingkat penerimaan suatu teknologi dapat menggunakan pendekatan *Service Quality* (*Servqual*) seperti yang di ungkapkan oleh Tjipto Djuhartono yang melakukan pendekatan terhadap kepuasan pelanggan terhadap bengkel mobil dengan model *Service*

Quality yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karena tidak adanya Standar Operasional Prosedur tentang pelayanan bengkel mobil (Djuhartono, Suprpto, Shahreza, 2017). Hal ini juga di lakukan oleh Saipul Riza dan Sutopo yang menganalisis pengaruh *E – Service Quality*, kualitas informasi dan persepsi kemudahan terhadap *Loyalty* yang bertujuan untuk meneliti dan menganalisis pelanggan pengaruh *E – Service Quality* pada Lazada ((Riza & Sutopo, 2017). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu pendekatan Servqual terungkap cocok untuk mengukur tingkat kepuasan teknologi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemilik Gramedia Go dalam rangka meningkatkan kualitas layanan atau fitur dari *marketplace* Gramedia Go.

### **Materi dan Metode**

Penelitian ini memiliki paradigma keperilakuan (Behaviorism) (Hevner et al., 2004). Paradigma keperilakuan berakar pada metode riset sains natural dan sains sosial, seperti statistika, psikologi, sosiologi, dan bidang keilmuan manajemen lain. Menurut (Raco, 2013) tentang metode penelitian kualitatif, mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral Paradigma ini membangun dan menjustifikasi teori-teori yang menjelaskan dan memprediksi fenomena manusia dan organisasi terkait dengan analisi, desain, implementasi, manajemen dan penggunaan sistem informasi. Studi kasus merupakan rancangan penelitian yang mencakup pengkajian satu unit penelitian secara intensif misalnya satu klien, keluarga, kelompok, komunitas, atau institusi (Nursalam, 2016)(Neuman, 2013). Untuk mengukur kepuasan karyawan dan pengguna aplikasi Gramedia Go peneliti menggunakan pendekatan E-Service Quality (E-Servqual). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gramedia Go. Sedangkan untuk pengambilan sampel peneliti memilih teknik sampling *snowball* untuk mengetahui tingkat penerimaan Gramedia Go. Dalam *sampling snowball*, dilakukan identifikasi awal dari seseorang atau kasus yang masuk dalam kriteria penelitian yaitu pelaku yang terlibat dalam menggunakan aplikasi Gramedia Go. Berikut merupakan model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H1: Diduga dimensi *reliability* atau kehandalan dari *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Gramedia Go di Kabupaten Karawang.
- H2: Di dimensi *Privacy/Security* atau keamanan data para pelanggan pengguna Aplikasi Gramedia Go terjamin keamanannya.
- H3: Pada dimensi *Information* diduga aplikasi Gramedia Go ini menyediakan informasi yang mumpuni untuk sebuah aplikasi pembelian.
- H4: Dimensi *Quality/Benefit* merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam menunjang peningkatan kepuasan dalam penggunaan aplikasi ini.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian berdasarkan *Sales Operation Attendant* adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan *Sales Operation Attendant*

Divisi SOA	Jumlah	Persentase
Book	12	80%
Non-book	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Banyaknya responden dengan divisi *Sales Operation Attendant* bagian *Book* yaitu sebesar 12 responden atau sebesar 80%, responden dengan divisi *Sales Operation Attendant* bagian *non-Book* yaitu sebesar 3 responden atau sebesar 20%.

## 2. Uji Validitas

Menurut Rohman dan Kurniawan (2017) dalam (Warjiyono & Hellyana, 2018) bahwa uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi  $r$ -hitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai  $r$ -tabel, dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Suatu instrument dikatakan valid jika korelasi antar skor faktor dengan skor total bernilai positif dan nilainya lebih dari 0,279.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	Item Total Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Saya merasa aplikasi mampu melakukan pelayanan secara tepat	0,418	0,514	Tidak Valid
2	Saya merasa aplikasi mampu melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat	0,468	0,514	Tidak Valid
3	Saya merasa aplikasi memberikan respon dengan tepat waktu	0,461	0,514	Tidak Valid
4	Saya merasa kesediaan aplikasi membantu kebutuhan pelanggan	0,589	0,514	Valid
5	Saya merasa aplikasi melindungi informasi pribadi pelanggan	0,489	0,514	Tidak Valid
6	Saya merasa aplikasi melindungi informasi keuangan pelanggan	0,644	0,514	Valid
7	Saya merasa informasi yang diberikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	0,771	0,514	Valid
8	Saya merasa informasi yang diberikan sesuai dengan tujuan pelanggan.	0,829	0,514	Valid
9	Saya merasa usaha yang dibutuhkan pelanggan untuk mendapatkan akses ke informasi tersedia.	0,816	0,514	Valid
10	Fitur aplikasi mengandung nilai estetik?	0,811	0,514	Valid
11	Konten yang tertera dalam situs memenuhi syarat aplikasi <i>e-commerce</i> pada umumnya?	0,801	0,514	Valid
12	Apakah struktur katalog tertera pada situs?	0,519	0,514	Valid

Hasil uji validitas diatas memperlihatkan nilai *pearson correlation* yang sangat beragam yaitu berkisar antara 0,418 sampai dengan 0,829. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan diatas dianggap *valid* karena rata – rata melebihi nilai *cut off value* yaitu 0,514. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *E-Commerce* pada sudah baik.

Pengukuran kehandalan kuisisioner dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas. Hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama. Pengujian reliabilitas menggunakan persamaan rumus reliabilitas Alpha's Cronbach.

### 3. Uji Reliabilitas

Pengukuran kehandalan kuisisioner dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas. Hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama. Pengujian reliabilitas menggunakan persamaan rumus reliabilitas Alpha's Cronbach yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Realibilitas Instrumen

K = Banyak butir pertanyaan

$\sigma t^2$  = Varian total

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah harian butir

Perhitungan reliabilitas dilakukan pada kuesioner persepsi dan ekspektasi pelanggan. Berikut contoh perhitungan manual reliabilitas pada kuesioner persepsi pelanggan.

$$r_{11} = \left[ \frac{12}{12-1} \right] \left[ 1 - \frac{3,973}{16,507} \right]$$

$$r_{11} = [1,090] [0,759] = 0,828$$

Hasil perhitungan uji reliabilitas untuk seluruh kuesioner persepsi pelanggan dan kuesioner ekspektasi pelanggan seperti terlihat pada Tabel berikut :

Tabel 3. Cronbach's Alpha Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	12

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kehandalan (Reliability)	0,828	Reliabel
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	0,828	Reliabel
3	Kemanan (Privacy/Security)	0,828	Reliabel
4	Informasi/Manfaat (Information)	0,828	Reliabel
5	Kemudahan Pengguna (Usability)	0,828	Reliabel

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
6	Tampilan Situs (Web Design)	0,828	Reliabel

Dari table hasil Uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,828. Kesimpulannya dapat dikatakan bahwa semua variable akurat atau reliabel karena nilai cronbach's alpha yang didapat melebihi dari cut off value yaitu lebih dari 0,6.

#### 4. Uji Normalitas

Jika nilai signifikansi uji kolmogorov smirnov  $> 0.05$  ( $\alpha=5\%$ ), maka dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal. Berikut adalah hasil uji normalitas residual:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			15
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.00000000
Most Extreme Differences	Absolute		.196
	Positive		.114
	Negative		-.196
Test Statistic			.196
Asymp. Sig. (2-tailed)			.124 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas data pada tabel diatas diketahui nilai signifikansi  $0,124 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

#### 5. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih berdasarkan penalaran peneliti atau diturunkan dari teori yang ada (Setiyani et al., 2021).

##### 5.1. Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T pada skala *Reliability*

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.136	11.072		2.902	.013
	KH_1	1.864	3.522	.183	.529	.606
	KH_2	2.045	2.072	.342	.987	.343

a. Dependent Variable: Skor\_total

Tabel 7. Uji T pada skala *Privacy & Security*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.729	5.244		3.953	.002
	PK_1	3.929	1.086	.555	3.619	.004
	PK_2	2.971	.660	.690	4.500	.001

a. Dependent Variable: Skor\_total

Tabel 8. Uji T pada skala *Information*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.350	4.475		6.336	.000
	IF_1	5.250	1.205	.771	4.358	.001

a. Dependent Variable: Skor\_total

Tabel 9. Uji T pada skala *Quality & Benefit*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.818	7.727		-.235	.818
	KM_1	4.303	1.177	.528	3.655	.003
	KM_2	8.061	2.355	.495	3.423	.005

a. Dependent Variable: Skor\_total

Tabel-tabel diatas menunjukkan bahwa variabel bebas *Reliability*, *Privacy & Security*, *Information*, dan *Quality & Benefit* (masing-masing menghasilkan nilai signifikansi t hitung, maka didapat hasil uji hipotesis sebagai berikut :



a. Pengujian Hipotesis H1

Hipotesis : Reliability (X1) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,606 > 0,05 dimana nilai signifikansi > 0,05 dan nilai t hitung 0,529 < 2,228 dimana t hitung < t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 variabel reliability atau kehandalan (X1) dari E-Service Quality tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b. Pengujian Hipotesis H2

Hipotesis : Privacy & Security (X2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,04 < 0,05 dimana nilai signifikansi < 0,05 dan nilai t hitung 3,619 > 2,228 dimana t hitung > t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 variabel Privacy & Security atau privasi dan keamanan (X2) dari E-Service Quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

c. Pengujian Hipotesis H3

Hipotesis : Information (X3) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,01 < 0,05 dimana nilai signifikansi < 0,05 dan nilai t hitung 4,358 > 2,228 dimana t hitung > t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 variabel Information atau Information (X3) dari E-Service Quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

d. Pengujian Hipotesis H4

Hipotesis : Quality & Benefit (X4) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar 0,03 < 0,05 dimana nilai signifikansi < 0,05 dan nilai t hitung 3,655 > 2,228 dimana t hitung > t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 variabel Quality & Benefit atau kualitas & manfaat (X4) dari E-Service Quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

5.2. Uji F

Tabel 10. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	43.044	6	7.174	6.923	.008 <sup>b</sup>
Residual	8.290	8	1.036		
Total	51.333	14			

- a. Dependent Variable: Total
- b. Predictors: (Constant), WebDesign, Reliability, Information, Responsiveness, Usability, Privacy

Berdasarkan nilai statistik pada tabel 10, dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 6,923 serta nilai signifikansi uji F yang nilainya kurang dari 0.05 ( $\alpha=5\%$ ). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Reliability (X1), Responsiveness (X2), Privacy (X3), Information (X4), Usability (X5), Web Design (X6) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) di E-Service Quality pada Gramedia Go Gramedia World Karawang.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dengan pembahasan tentang Kualitas Layanan Gramedia Go untuk mengetahui Kepuasan Pengguna di Gramedia World Karawang dengan menggunakan metode *E-Service Quality* pada bab sebelumnya, dapat diperoleh beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Variabel dimensi *Reliability* (X1) dan *Information* (X4) dari E-Service Quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Variabel dimensi *Responsiveness* (X2), *Privacy & Security* (X3), *Usability* (X5), *Web Design* (X6) dari E-Service Quality tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Secara keseluruhan teori yang digunakan dimensi *Usability* dari E – Service Quality pada Aplikasi Gramedia Go memperoleh skor rata-rata terendah yaitu 53,5.
4. Secara keseluruhan teori yang digunakan dimensi *Responsiveness* dari E – Service Quality pada Aplikasi Gramedia Go memperoleh skor rata-rata tertinggi yaitu 62.
5. Nilai atau tingkat kepuasan pelanggan pada analisis ini memperoleh skor 58,25 dengan persentase 77,66 % yang berarti kualitas layanan Gramedia Go ini sudah baik.

### Daftar Pustaka

- Baum, D. (1999). *E - Commerce*.
- Djuhartono, T., Suprpto, H. A., & Shahreza, D. (2017). Pendekatan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil. *Sosio E-Kons*, 9(2), 101. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v9i2.1940>
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105. <https://doi.org/10.2307/25148625>
- Ida, O. (2017). *Pengertian E-Marketplace*.
- Neuman, W. . (2013). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*.

Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (3rd ed.). Salemba Medika.

Raco, J. . (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Grasindo.

Riza, S., & Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh E-Service Quality , Kualitas Informasi Dan Persepsi Kemudahan Terhadap E- Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 6, 1–13.

Setiyani, L., Effendy, F., & Slamet, A. A. (2021). Using Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) at Selected Private Technical High School: Google Drive Storage in E-Learning. *Utamax: Journal of Ultimate Research and Trends in Education*, 3(2), 80–89. <https://doi.org/10.31849/utamax.v3i2.6746>

Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>