

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CV. SUMBER JAYA BERBASIS *E-COMMERCE* DENGAN METODE *E-SERVQUAL* DAN KANO

Oleh:

KURNIA NUR AFFANDI
NPM: 1910017311008



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CV. SUMBER JAYA
BERBASIS E-COMMERCE DENGAN METODE E-SERVQUAL DAN KANO**

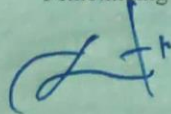
Oleh:

KURNIA NUR AFFANDI
NPM: 1910017311008

Padang, 27 Februari 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T.
NIK: 970800376

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,




Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T.
NIK : 990500496

Jurusan Teknik Industri
Ketua,



Eva Suryani, S.T., M.T.
NIK : 971100371

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Kurnia Nur Affandi
NPM : 1910017311008
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 22 April 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Tetap : Muaro Bungo, Jambi
No. HP : 085376716401
E- Mail : knuraffandi@gmail.com
Nama Orang Tua
Nama Ayah : Kurniawan
Nama Ibu : Siti Aminah
Pekerjaan : Wirausaha
Alamat : Muaro Bungo, Jambi

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 02 Sungai Rumbai
SMP : SMPN 1 Sungai Rumbai
SMA : SMAN 1 Sungai Rumbai
Perguruang Tinggl : UNIVERSITAS BUNG HATTA

KERJA PRAKTEK

Judul : Tinjauan Terhadap Kualitas Air Laut
Hingga Menjadi *Demin Water* Di PT.
Mitra Energi Batam (MEB)
Tempat Kerja Praktek : PT. Mitra Energi Batam (MEB).

Tanggal Kerja Praktek : 01 Agustus - 15 September 2022
Tanggal Seminar : 30 Desember 2022

TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Kualitas Layanan Pada CV.
Sumber Jaya Berbasis *E- Commerce*
Dengan Metode *E- Servqual* Dan
Kano.
Tempat Penelitian : CV. Sumber Jaya
Tanggal Seminar Hasil : 05 Februari 2024

Padang, 27 Februari 2024

Penulis



Kurnia Nur Affandi

1910017311008

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurnia Nur Affandi

NPM : 1910017311008

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Pada CV. Sumber Jaya Berbasis E- Commerce Dengan Metode E- Servqual Dan Kano**” merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat : Padang

Tanggal : 27 Februari 2024

Yang Menyatakan



(Kurnia Nur Affandi)
1910017311008

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:


Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T.

NIK : 970800376

Menyatakan bahwa kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Kualitas Layanan Pada CV. Sumber Jaya Berbasis E- Commerce Dengan Metode E- Servqual Dan Kano**". Dalam penelitian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di :

Tanggal :

Pembimbing Nama: Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T. NIK : 970800376	
---	--

ABSTRAK

Pada perkembangan teknologi digital saat ini, semua bisa dilakukan secara online, memberikan kemudahan dalam berbisnis melalui sarana internet salah satunya *e-commerce* (*electronic commerce*). CV. Sumber Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi yaitu usaha jasa travel. CV. Sumber Jaya saat ini menggunakan *e-commerce* dalam pemesanan tiket travel. Tetapi masih ditemukan kekurangan pada desain situs web dan keamanan bagi pelanggan pengguna jasa ini. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *e-service quality* untuk melihat nilai *gap* (kesenjangan) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dari fasilitas yang dimiliki CV. Sumber Jaya. Dari selisih nilai *gap* yang paling besar akan digunakan metode Kano untuk mengetahui atribut-atribut *must be* (M), *one-dimensional* (O), *attractive* (A), *indifference* (I), *reverse* (R) dan *questionable* (Q). Dari hasil pengolahan data didapatkan 21 variabel yang dikelompokkan kedalam 7 dimensi kualitas terdiri dari *web design* 3 variabel, *reliability* 3 variabel, *responsiveness* 3 variabel, *security* 3 variabel, *fullfilment* 2 variabel, *information* 3 variabel dan *empathy* 4 variabel. Metode Kano memberikan rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan yaitu : Pihak travel perlu membuat tampilan situs web yang menarik seperti menu tujuan keberangkatan, jam keberangkatan agar pelanggan tertarik dengan situs web yang dimiliki oleh pihak travel (V3), Pihak travel kedepannya lebih bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan yang menimpa pelanggan atau sopir seperti memberi bantuan berupa uang dan ganti rugi barang-barang penumpang yang rusak akibat kecelakaan (V7), Pihak travel harus memperbaiki atau memberi arahan kepada karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan (V8) dan Pihak travel kedepannya harus benar-benar menjaga privasi pelanggan kedepannya, apabila tidak diperbaiki kedepannya akan membuat pelanggan tidak nyaman dan merasa dirugikan karena privasi mereka dibocorkan kepada pihak lain (V9).

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *E- Service Quality*, Kano

ABSTRACT

In the current development of digital technology, everything can be done online, making it easier to do business via the internet, one of which is e-commerce (electronic commerce). CV. Sumber Jaya is a company operating in the transportation services sector, namely the travel services business.. CV. Sumber Jaya currently uses e-commerce in ordering travel tickets. However, deficiencies were still found in website design and security for customers who use this service. This research was conducted using the e-service quality method to see the gap between customer perceptions and expectations of service from CV facilities. Sumber Jaya. From the largest gap value difference, the Kano method will be used to determine the must be (M), one dimensional (O), attractive (A), indifference (I), reverse (R) and questionable (Q) attributes. From the results of data processing, 21 variables were obtained which were grouped into 7 quality dimensions consisting of 3 variables web design, 3 variables reliability, 3 variables responsiveness, 3 variables security, 2 variables fulfillment, 3 variables information and 4 variables empathy. The Kano method provides recommendations for improvements that need to be made, namely: The travel party needs to create an attractive website appearance such as a departure destination menu, departure time so that customers are interested in the website owned by the travel party (V3). In the future, the travel party will be more responsible if an accident occurs that befell the customer or driver, such as providing assistance in the form of money and compensation for passengers' belongings damaged as a result of an accident (V7), the travel party must repair or give direction to employees so that they can provide fast service to customers (V8) and the travel party in the future must really maintain customer privacy in the future, if it is not corrected in the future it will make customers uncomfortable and feel disadvantaged because their privacy is leaked to other parties (V9).

Keywords: *Customer Satisfaction, E-Service Quality, Kano*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr., Wb.,

Alhamdulillah puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang selalu memberi rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Dengan izin dan pertolongan ALLAH SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Pada CV. Sumber Jaya Berbasis E- Commerce Dengan Metode E- Servqual Dan Kano**” Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta Padang untuk meraih gelar sarjana.

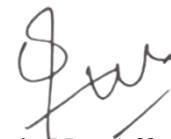
Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata- 1 (S1) di program studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak sedikit hambatan dan kendala yang penulis hadapi baik dari segi teknis maupun non-teknis, namun berkat dari doa dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini merupakan sebuah karya dari penulis yang tidak terlepas dari kesalahan ketika dibaca, untuk itu penulis memohon maaf apabila dalam penyusunannya terjadi kesalahan atau ada kata yang tidak sesuai dengan kaedah yang baik dan benar sehingga Tugas Akhir ini menjadi kurang sempurna.

Semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padang, 27 Februari 2024



Kurnia Nur Affandi
1910017311008

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung. Penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk dan motivasi pada penyelesaian Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir.
2. Orang Tua (Ayah dan Ibu) tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan semangat yang tiada hentinya.
3. Saudara kandung (Rahma dan Nayla) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk abang tercintanya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T selaku dosen pembimbing, terimakasih yang sebesar - besarnya atas arahan, saran, waktu dan dukungannya karena penulis tidak merasa sendiri dalam berpikir dan berusaha dari awal proses pembuatan Tugas Akhir hingga laporan Tugas Akhir selesai.
5. Ibu Ayu Bidiawati, S.T.,M.Eng. selaku dosen pembimbing akademik, terimakasih atas kritik dan saran serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Eva Suryani, S.T, MT. selaku ketua jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Terimakasih kepada seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah banyak memberikan banyak ilmu kepada penulis selama jenjang perkuliahan.
8. Terimakasih kepada pihak CV. Sumber Jaya (om Dedet dan tante Hilda) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk penelitian Tugas Akhir Penulis.
9. Terimakasih kepada Kurnia Nur Affandi untuk segalanya yang telah berjuang dan mampu menghadapi berbagai badai yang menghantam selama masa perkuliahan serta berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini.

10. Terimakasih kepada rekan-rekan angkatan Teknik Industri 2019 (*Industrial Engineering* 19) yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir
11. Terimakasih kepada NPM 1910017311041 dan NPM 1910017311014 yang selalu cerewet, membantu dan memotivasi penulis agar cepat menyelesaikan Tugas Akhir
12. Terimakasih kepada sahabat mabar PUBG (Alan, Bitu, Bima, Ingra, Jevri, Predi, Yoga dan Yogi) yang selalu membantu dan memberikan memotivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Terimakasih kepada seluruh masyarakat Teknik Industri (Senior dan Junior).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
BIODATA	
PERNYATAAN KEASLIAN	
PERNYATAAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR	
UCAPAN TERIMA KASIH	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Kualitas.....	6
2.2. Pelayanan	7
2.3. Kualitas Pelayanan	9
2.4. Jasa	9
2.5. <i>E-Service Quality</i>	10
2.6. Dimensi-Dimensi <i>E-Servqual</i>	10
2.7. Model Kano.....	13

2.8. <i>E- Commerce</i>	15
2.9. Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	16
2.10. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	17
2.11. Strategi Penyempurna Kualitas Jasa	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Studi Pendahuluan.....	21
3.2. Studi Literatur	21
3.3. Identifikasi Masalah	21
3.4. Pengumpulan Data	22
3.4.1. Data Primer	22
3.4.2. Data sekunder.....	24
3.5. Pengolahan Data.....	24
3.6. Analisa dan Pembahasan.....	25
3.7. Penutup.....	26

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	27
4.1.1. Data Kuesioner.....	27
4.1.1.1. Kuesioner Semi Terbuka	27
4.1.2.2. Kuesioner Tertutup	29
4.2. Pengolahan Data.....	34
4.2.1. Uji Validitas	34
4.2.2. Uji Reliabilitas	35
4.2.3. Uji Regresi Linear	35
4.2.4. Perhitungan Gap (Kesenjangan <i>e-servqual</i>).....	37
4.2.4.1. Ranking Gap Keseluruhan.....	39
4.2.5. Model Kano.....	40
4.2.6. Rekomendasi Perbaikan	42

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisa Identifikasi Variabel Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
5.2. Analisa Perhitungan <i>Gap</i> (Kesenjangan <i>e- servqual</i>)	44
5.3. Analisa Model Kano.....	44

5.4. Rekomendasi Perbaikan	45
BAB VI_PENUTUP	
6.1. Kesimpulan.....	46
6.2. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	26
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Persepsi, Ekspetasi dan Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 4.1. Variabel Kuesioner Semi Terbuka.....	28
Tabel 4.2. Variabel Kuesioner Tertutup.....	29
Tabel 4.3. Rekapitulasi Kepuasan.....	30
Tabel 4.4. Rekapitulasi Kepentingan.....	31
Tabel 4.5. Hasil Pencarian Rekapitulasi Kepuasan Dengan SPSS.....	32
Tabel 4.6. Rekapitulasi Uji Validitas.....	34
Tabel 4.7. Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.8. Uji Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 4.9. Rekapitulasi Nilai Gap.....	38
Tabel 4.10. Ranking Gap.....	39
Tabel 4.11. Pernyataan Kuesioner Metode Kano.....	40
Tabel 4.12. Hasil Rekapitulasi Metode Kano Setiap Variabel.....	41
Tabel 4.13. Pernyataan Kuesioner.....	42
Tabel 4.14. Rekomendasi Perbaikan.....	43
Tabel 5.1. Rekomendasi Perbaikan.....	45

LAMPIRAN

Lampiran SPSS Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan	L-1
Lampiran SPSS Rekapitulasi Uji Validitas Kepentingan	L-4
Lampiran Rekapitulasi Uji Reliabilitas Kepuasan	L-6
Lampiran Rekapitulasi Uji Reliabilitas Kepentingan	L-6
Lampiran Hasil Kuesioner Kepuasan Kuesioner Tertutup (<i>google form</i>)	L-7
Lampiran Rekapitulasi Kepuasan Kuesioner Tertutup (<i>google form</i>)	L-11
Lampiran Hasil Kuesioner Kepentingan Kuesioner Tertutup (<i>google form</i>)	L-12
Lampiran Rekapitulasi Kepentingan Kuesioner Tertutup (<i>google form</i>)	L-17
Lampiran Hasil Kuesioner Kano (<i>google form</i>)	L-18
Lampiran Pernyataan Variabel Kuesioner Metode Kano	L-21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada perkembangan zaman yang semakin canggih pada saat sekarang, perkembangan teknologi sangat berkembang pesat. Salah satu perkembangan teknologi yang berkembang saat ini adalah teknologi internet. Teknologi internet membawa pengaruh yang sangat besar bagi aspek kehidupan masyarakat sehingga memberi perubahan kehidupan masyarakat dari yang semula masih tradisional menjadi lebih modern.

Perkembangan teknologi sangat berkembang di Indonesia, masyarakat Indonesia pada saat ini hampir keseluruhan menggunakan teknologi baik dalam membantu aktivitas, menambah wawasan dan lain-lainnya. Salah satu yang berkembang pada saat ini yaitu *electronic commerce (e-commerce)*. *E-commerce* merupakan suatu kegiatan melakukan sebuah transaksi bisnis secara online menggunakan media internet dan perangkat yang terintegrasi dengan internet (Laudon dan Traver, 2012). Kualitas layanan di lingkungan online (*e-service quality*) menjadi faktor penting dalam keberhasilan atau kegagalan perdagangan elektronik. *E-service quality* berbasis *situs e-commerce* memberikan layanan dan informasi untuk memungkinkan dan memfasilitasi dalam belanja online, pemesanan dan pengiriman produk atau layanan secara efisien.

Di Indonesia sendiri perkembangan *e-commerce* sangat diminati oleh masyarakat, karena *e-commerce* sangat memudahkan dalam membantu masyarakat dalam melakukan sesuatu. Pada perkembangan zaman yang serba online pada saat ini, kita diberikan kemudahan dengan memesan tiket travel dengan online walaupun ada juga pemesanan tiket travel dengan *offline* atau langsung datang ke loket. Tapi dengan adanya pemesanan tiket travel dengan online tentunya memudahkan kita, karena kita tidak perlu harus datang ke loket dalam memesan tiket tersebut.

CV. Sumber Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang beralamat di Jl. Lintas Sumatera No. 77, Sungai Rumbai Timur., Kec. Sungai Rumbai, Kab. Dharmasraya. Perusahaan ini melayani rute Sungai Rumbai-Padang dan perusahaan ini memiliki 8 unit armada dengan mobil yang

digunakan yaitu Avanza dan luxio (5 Avanza dan 3 Luxio). Sungai Rumbai memiliki beberapa jasa transportasi yaitu Taruna Travel Express, Total Persada Nusantara (TPN), CV. Aura Travel dan CV. Sumber Jaya.

Dengan melihat banyaknya masyarakat yang saat ini senang dan tertarik dalam pemesanan tiket travel secara online, tetapi masih terdapat kekurangan di CV. Sumber Jaya seperti desain situs web. Desain situs web di CV. Sumber Jaya masih biasa saja dan kurang menarik karena pada tampilan di web masih biasa saja, informasi yang diberikan masih sederhana dan tidak adanya menu pilihan seperti saat pemesanan tiket hanya melalui via telepon dan chat saja pada saat konsumen ingin memesan jasa travel. Hal lain yang kurang menarik di situs web ini adalah kita hanya bisa melakukan pemesanan tiket secara online saja tetapi untuk metode pembayarannya tidak disediakan sistem transfer atau dengan kata lain kita harus membayar tiket travel di loket CV. Sumber Jaya. Kekurangan lain yang terdapat di CV. Sumber Jaya yaitu keamanan. keamanan terhadap data penumpang di CV. Sumber Jaya masih kurang terjaga dengan baik karena pada saat konsumen memesan tiket di situs web yang ada konsumen juga harus memberikan no telepon. Setelah pemesanan selesai ternyata no telepon tadi bisa diakses oleh pihak lain untuk kepentingan pribadi. Dengan adanya penyalahgunaan no telepon ini tentunya hal ini menyebabkan privasi konsumen tidak terlindungi oleh pihak jasa travel CV. Sumber Jaya dengan maksimal.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dijelaskan terlihat bahwa faktor-faktor dari *e-servqual* belum terpenuhi di CV. Sumber Jaya. Masih terlihat kekurangan pihak online *travel agent* dalam melayani konsumennya. Pada penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality (E- Servqual)* yang memiliki 8 dimensi terdiri dari desain situs web (*website design*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keamanan (*security*), pemenuhan (*fulfilment*), personalisasi (*personalization*), informasi (*information*) dan empati (*empathy*). Metode *e-servqual* merupakan versi baru dari *service quality (servqual)*. *E-Servqual* merupakan tingkat website yang memfasilitasi secara efisien dan efektif dalam melakukan sebuah pembelian, penjualan dan melakukan pengiriman

baik produk maupun jasa (Anggraeni, 2012). Setelah *e-servqual* kita masukkan ke kano, dengan model kano kita bisa melihat apa yang harus dipakai untuk mengumpulkan dan mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa yang dikategorikan berdasarkan seberapa besar kemampuan dari produk atau jasa tersebut memuaskan konsumen. Dari *e-servqual* tadi kita akan mendapatkan *gap*, *gap* yang tertinggi nantinya kita masukkan ke kano untuk melihat seberapa besar pengaruhnya ekpetasi daripada persepsi. Dengan kano kita bisa melihat apa yang harus dikategorikan seperti *must be* (M), *one-dimensional* (O), *attractive* (A), *indifference* (I), *reverse* (R) dan *questionable* (Q). Penggunaan metode *e-servqual* dan kano ini saling berkaitan satu sama lainnya dimana *e-servqual* memiliki 8 dimensi-dimensi *e-servqual* dan kano nantinya bisa membantu untuk melihat atribut-atribut mana saja yang pengaruhnya paling besar terhadap kemampuan dalam memuaskan konsumen.

Dengan menerapkan metode *e-servqual* dan kano diharapkan dapat mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, sehingga diangkatlah judul “**Analisis Kualitas Layanan Pada CV. Sumber Jaya Berbasis E-Commerce Dengan Metode E- Servqual dan Kano**”

1.3. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki beberapa tujuan berdasarkan dari permasalahan yang ada diatas antara lain :

1. Mengidentifikasi variabel terhadap kepuasan pelanggan di CV. Sumber Jaya dengan menggunakan metode *E-Service Quality (E- Servqual)*.
2. Menghitung *gap* eskpetasi dan persepsi *e-servqual*.
3. Menentukan variabel-variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Kano.
4. Memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di CV. Sumber Jaya.

1.4. Batasan Masalah

Pada penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah berdasarkan dari permasalahan yang ada diatas antara lain :

1. Pengukuran *e-servqual* dilakukan di CV. Sumber Jaya selama bulan Juli dan Agustus 2023.
2. Pengumpulan data tidak dilakukan secara manual tetapi dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *google form* hanya dari data responden yang di dapat travel CV. Sumber Jaya.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat agar pembuatan laporan penelitian ini lebih terarah dan sistematis, Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini, berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II ini berisikan tentang literatur atau teori pendukung yang berkaitan dengan topik permasalahan yang di bahas pada penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III ini berisikan tentang metode atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian agar laporan penelitian dapat dibuat secara terarah dan sistematis.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab IV ini berisikan tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian. Data-data yang diambil berdasarkan hasil survei yang dilakukan dilapangan.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab V ini berisikan tentang analisa dan pembahasan yang diperoleh dari hasil pengolahan data pada bab IV.

BAB VI PENUTUP

Pada bab VI ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan ada juga saran yang diberikan untuk CV. Sumber Jaya untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN