

Ekonomis: Journal of Economics and Business

Volume 09, Issue 02, September 2025, p1469-1478

Webite: https://ekonomis.unbari.ac.id, E-Mail: ekonomis.unbari@gmail.com
ISSN 2597-8829 (Online), DOI: 10.33087/ekonomis.v9i2.1998

Article history:
Received: 02 July 2024
Revised: 04 August 2025
Accepted: 18 September 2025

E-Servqual dan Model Kano dalam Aplikasi M-Tix

Selomit Aron Gita Untono*, Sumiati
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
*Corresponding Auhtor: selomitaron@gmail.com

ABSTRAK
Penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna aplikasi M-Tix pada perangkat Android. Analisis kepuasan pengguna yang dilakukan menggunakan metode E-Servqual dan Model Kano. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang memenuhi kriteria tersebut dengan atribut penelitian sebanyak 21 atribut penjabaran dari Dimensi E-Servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut yang telah memuaskan pengguna Aplikasi M-Tix. 18 Atribut masih perlu diperbaiki, karena memiliki Gap E-Servqual yang negatif. Atribut yang dikategorikan sebagai kategori M sejumlah 10 atribut. Atribut dengan kategori A memiliki jumlah 9 atribut. Sedangkan, atribut berkategori O dan I masing-masing berjumlah satu atribut. Berdasarkan hal tersebut, atribut yang perlu dipertahankan sejumlah 3 atribut, atribut yang perlu ditingkatkan terdapat 17 atribut, sedangkan, satu atribut sisanya dapat dihapuskan.

Kata kunci : E-Servqual, Kepuasan pengguna, Model Kano, M-Tix

ABSTRACT
The study aims to determine the extent of user satisfaction of the M-Tix application on Android devices. User satisfaction analysis was conducted using the E-Servqual method and the Kano Model. The data collection method was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who met the criteria with 21 research attributes describing the E-Servqual Dimension. The results showed that there were 3 attributes that had satisfied M-Tix Application users. 18 attributes still needed to be improved, because they had a negative E-Servqual Gap. Attributes categorized as category M were 10 attributes. Attributes with category A had 9 attributes. Meanwhile, attributes categorized O and I each had one attribute. Based on this, there were 3 attributes that needed to be maintained, 17 attributes that needed to be improved, while the remaining one attribute could be removed.

Keywords: *Customer Satisfaction; E-Servqual; Model kano; M-Tix*

PENDAHULUAN

Industri perfilman Indonesia kembali menguat setelah sempat mengalami penurunan yang cukup besar pada tahun 2020 saat sedang terjadi pandemi. Hal ini dikarenakan terbatasnya aktivitas yang diperbolehkan untuk dilakukan diluar rumah. Beberapa peraturan seperti larangan seperti duduk bersebelahan hingga makan dan minum juga menjadi alasan menurunnya jumlah penonton layar tancap. Salah satu pihak yang mengalami kerugian karena hal ini adalah Cinema XXI.

Cinema XXI telah menjadi salah satu *brand* penyedia bioskop terbesar di Indonesia. Cinema XXI mulai berkecimpung di industry film sejak tahun 1987. *Brand* penyedia bioskop yang berada dinaungan PT Nusantara Sejahtera Raya Tbk ini telah memiliki 1.250 layar pada 232 lokasi bioskop yang tersebar di 56 kota di Indonesia. Cinema XXI memiliki komitmen berupa memberikan pengalaman, kenyamanan, serta kualitas terbaik untuk pelanggannya. Salah satu cara untuk menerapkan komitmen tersebut adalah dengan menciptakan sebuah Aplikasi bernama M-Tix. Aplikasi ini dirilis pada tahun 2015 dengan tujuan memberikan kemudahan pada konsumen. Dalam hal ini, kemudahan yang dimaksud adalah dalam pemesanan tiket bioskop. Dengan adanya aplikasi yang dapat diunduh melalui Google Playstore ini, diharapkan penggunanya tidak perlu lagi mengunjungi bioskop lebih awal untuk melakukan pemesanan tiket. Pengguna juga akan terhindar dari antrean karena proses transaksi menjadi lebih mudah dan cepat.

Namun, pada penggunaannya, aplikasi M-Tix memiliki beberapa kendala yang membuat aplikasi ini belum dapat memenuhi harapan pengguna. Terdapat 5.257 *feedback* yang diberikan oleh pengguna aplikasi M-Tix pada *platform* Google Playstore. Sebanyak 2.557 atau 48,64% diantara *feedback* tersebut menyatakan kurang puas terhadap aplikasi M-Tix. Beberapa permasalahan yang disampaikan oleh pengguna terkait dengan gambar yang tidak muncul, ketidakjelasan tanggal tayang, pembayaran, koneksi, *log in*, *refund*, hingga lemotnya aplikasi. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian pihak Cinema XXI untuk melakukan perbaikan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik serta keuntungan yang lebih tinggi untuk perusahaan. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi ini, peneliti menggunakan metode E-Servqual dan Model Kano.

Penelitian Fauziyah et al (2019) memberikan hasil integrasi dari metode E-Servqual dan Model Kano berupa rekomendasi strategi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan elektroniknya serta menyatakan bahwa integrasi dari dua metode ini dapat menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan yang strategis. Penelitian Golrizgashti et al (2020), Kalbuana (2024), Nugraha (2022) dan Andriani (2023) melakukan analisis pelayanan dapat menunjukkan kelebihan dan kekurangan dalam perspektif pelanggan. Penelitian Suryawardani et al (2022) memberikan kesimpulan dari hasil penggabungan E-Servqual dan Model Kano berupa atribut yang merupakan kebutuhan konsumen sebenarnya. Atribut tersebut adalah attribut yang menjadi hal terpenting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Zainah et al (2023) melakukan penelitian dengan objek e-commerce Shopee dengan metode e-servqual dan model kano dan menemukan bahwa metode e-servqual menunjukan aplikasi ini belum memenuhi kepuasan pengguna. Sedangkan model kano menunjukkan atribut mana yang perlu diprioritaskan. Hal ini juga didukung penelitian Ramadhanty et al (2020) yang menyatakan bahwa e-servqual digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang kemudian dilengkapi oleh model kano yang akan menunjukkan urutan prioritas atribut yang kemudian dapat dijadikan rekomendasi untuk objek penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi M-Tix dan memberikan usulan perbaikan untuk aplikasi tersebut. Kebaruan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada objek penelitian, atribut E-Servqual, serta subyek penelitian. Penelitian ini menggunakan aplikasi M-Tix sebagai obyek penelitian kepuasan pelayanan elektronik dan pengguna aplikasi M-Tix yang menggunakan aplikasi ini di perangkat Android serta berdomisili di Surabaya dan Sidoarjo.

Kualitas Pelayanan

Meningkatkan daya saing perusahaan, sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas adalah hal-hal yang memiliki kaitan dengan suatu produk maupun pelayanan yang dapat mempengaruhi bagaimana kemampuan suatu produk maupun pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan, pelayanan adalah suatu kegiatan maupun manfaat yang diberikan oleh pihak penyedia layanan terhadap pihak penerima layanan dan tidak memiliki wujud nyata. Kualitas pelayanan merupakan serangkaian usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan mempertimbangkan kebutuhan maupun keinginan pelanggan, serta bagaimana menyampaikan hal-hal tersebut secara tepat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan menciptakan kepuasan pelanggan. Tingginya kepuasan pelanggan berakibat pada meningkatnya keuntungan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan keunggulan pada perusahaan (Indrasari, 2019).

E-Servqual (*Electronic Service Quality)*

E-Servqual atau *Electronic Service Quality* merupakan salah satu metode yang digunakan dalam mengetahui kepuasan pelanggan. Seperti namanya, E-Servqual akan diperlukan pada perusahaan yang ingin mengetahui tingkat kepuasan pada media elektronik yang dimiliki perusahaan tersebut (Wahyuni et al, 2023; Waliyuddin et al, 2023). Dalam penggunaannya, metode ini akan melakukan perhitungan terhadap kesenjangan yang ada antara harapan dan persepsi pelanggan atau pengguna terhadap sebuah layanan elektronik (Fauziyah et al, 2019). Menurut Daryati & Shihab (2019), E-Servqual memiliki tujuh dimensi, yaitu *Efficiency,* seberapa mudah dan cepat suatu layanan elektronik dapat diakses, *Fulfillment,* bagaimana suatu layanan elektronik memenuhi fungsinya, *System Availability,* bagaimana suatu layanan elektronik dapat bermanfaat bagui penggunanya, *Privacy,* seberapa jauh suatu layanan elektronik dapat memberikan keamanan terhadap pengguna,

Responsiveness, seberapa cepat dan tepat suatu layanan elektronik dalam menanggapi keperluan konsumen, *Compensation*, bagaimana suatu layanan elektronik dalam memberikan ganti rugi terhadap permasalahan yang ada, dan *Contact,* bagaimana ketersediaan layanan elektronik untuk memberikan bantuan dan berhubungan dengan pengguna.

Model Kano

Mengembangkan kualitas pelayanan, Model Kano dapat menjadi pilihan metode yang bisa memberikan fokus perbaikan maupun sebagai dasar pengambilan keputusan untuk perusahaan. Hal ini dikarenakan, Model Kano dapat mengelompokkan atribut menjadi beberapa kategori Kano yang menunjukkan seberapa atribut tersebut berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kategori Kano terbagi menjadi enam kategori sebagai berikut. *Must be* (M) yang merupakan atribut mendasar yang harus dimiliki oleh layanan elektronik, jika dipenuhi tidak akan menambah kepuasan penggunanya, tetapi jika tidak dipenuhi akan membuat pengguna sangat tidak puas. *One-Dimensional* (O) adalah atribut yang menentukan performa suatu layanan elektronik, jika atribut ini ada dalam suatu layanan elektronik, maka kepuasan pengguna akan meningkat. Sebaliknya, jika atribut dalam kategori O ini tidak dipenuhi oleh suatu layanan elektronik, maka kepuasan pengguna akan mengalami penurunan. Kategori *Atrractive* (A) adalah atribut yang bukan merupakan suatu kebutuhan utama pengguna layanan elektronik, namun jika atribut ini ada dalam suatu layanan elektronik, maka kepuasan pengguna akan bernilai baik. Akan tetapi, jika atribut tersebut tidak ada, tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kategori *Reverse* (R) berisi atribut yang jika ada dalam suatu layanan elektronik, maka atribut tersebut menimbulkan ketidakpuasan pengguna, demikian sebaliknya. Atribut yang dikategorikan sebagai *Indifferent* (I) merupakan atribut-atribut yang tidak mampu meningkatkan maupun menurunkan kepuasan pengguna, atau dengan kata lain, yaitu tidak memiliki pengaruh. Terakir, *Questionable* (Q) merupakan kategori berisi atribut yang memiliki kesalahan, baik berupa adanya kesalahpahaman pengguna maupun kesalahan dalam mengartikan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner fungsional maupun disfungsional (Golrizgasthi et al, 2020; Xi et al, 2020).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitaif yang akan menghasilkan suatu temuan dengan menggunakan statistik maupun cara pengukuran lainnya (Ali et al, 2022). Variabel terikat penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan variabel bebas dari penelitian ini merupakan atribut-atribut yang dijabarkan dari Dimensi E-Servqual (Garaika & Darmanah, 2019).

Tabel 1
Dimensi dan Atribut E-Servqual

Dimensi	Kode	Atribut
Efficiency	EF1	Aplikasi M-Tix mudah digunakan (Ramadhanty et al, 2020)
	EF2	Aplikasi M-Tix dapat dibuka dengan cepat (Fauziyah et al, 2019; Kalbuana, 2024)
	EF3	Mudah menemukan informasi yang dibutuhkan dalam Aplikasi M-Tix (Fauziyah et al, 2019)
Fulfillment	FU1	Pilihan film pada Aplikasi M-Tix sesuai dengan yang sedang tayang (Fauziyah et al, 2019)
	FU2	Pilihan jam tayang setiap film pada Aplikasi M-Tix aktual
	FU3	Deskripsi dan Trailer film pada Aplikasi M-Tix jelas dan sesuai (Kalbuana, 2024)
	FU4	Setelah proses pemesanan tiket selesai, informasi dapat langsung diakses pada Aplikasi M-Tix (Hastuti, 2020)
Privacy	PR1	Aplikasi M-Tix menyediakan sistem pemberitahuan via e-mail bila terjadi kesalahan login (Fauziyah et al, 2019)
	PR2	Aplikasi M-Tix menyediakan sistem keamanan pada proses transaksi (Hastuti, 2020)
	PR3	Aplikasi M-Tix melindungi setiap akun dengan login OTP
Responsiveness	RE1	Aplikasi M-Tix merespon keluhan pengguna dengan cepat (Fauziyah et al, 2019)
	RE2	Aplikasi M-Tix memberikan solusi terkait keluhan pengguna (Kalbuana, 2024)
Compensation	CP1	Aplikasi M-Tix menyediakan fitur refund (Kalbuana, 2024; Hastuti, 2020)
	CP2	Aplikasi M-Tix memberikan kompensasi bila pesanan tiket tidak sesuai dengan pesanan pengguna (Hastuti, 2020)
Contact	CT1	Pengguna dapat menghubungi pihak M-Tix melalui sosial media, telepon, maupun e-mail (Hastuti, 2020)
	CT2	Aplikasi M-Tix memiliki layanan Live Chat atau Customer Service yang dapat dihubungi secara online (Fauziyah et al, 2019; Hastuti, 2020)
System Availability	AV1	Aplikasi M-Tix dapat diakses 24 jam (Hastuti, 2020)
	AV2	Aplikasi M-Tix tidak mudah mengalami error dalam penggunaannya (Hastuti, 2020)
	AV3	Aplikasi M-Tix menyediakan variasi pembayaran
	AV4	Aplikasi M-Tix memberikan berita atau notifikasi terkait promo
	AV5	Aplikasi M-Tix memberikan informasi terkait film yang akan tayang

Sumber: data olahan

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (Pane & Purba, 2020). Dalam hal ini, pertanyaan ataupun pernyataan yang digunakan dalam kuesioner akan berkaitan dengan atribut-atribut yang berada pada Tabel 1. Populasi yang merupakan subjek penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, sehingga diperlukan penentuan sampel dengan rumus Lemeshow sebagai berikut.

$$n = \frac{Za^2 \times P \times Q}{L^2}$$

keterangan: n = jumlah sampel; Za = nilai standar dari distribusi (a = 5% = 1,96); P = estimasi proporsi (0,5); Q = interval dan penyimpanan (1-P); dan L = tingkat ketelitian (10%)

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut.

$$n = \frac{(1{,}96)^2 \times (0{,}5) \times (0{,}5)}{(0{,}1)^2} = 96{,}04 \approx 97 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh sampel sebanyak 97 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden.

Penelitian ini menggunakan metode analisis berupa integrasi dari E-Servqual dan Model Kano. Dalam penggunaan metode E-Servqual, akan dilakukan perhitungan Gap kualitas layanan elektronik. Gap adalah perbedaan antara harapan dari pengguna layanan elektronik dengan penerapan atribut yang disampaikan perusahaan (Wardi, 2016). Jazuli et al (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa cara menghitung Gap adalah sebagai berikut.

Gap = P – E

keterangan: P = *perceived* atau persepsi; dan E = *expected* atau harapan

Menurut Golrizgasthi et al (2020), penggunaan Model Kano memerlukan dua jenis kuesioner, yaitu fungsional dan disdungsional. Dua jenis kuesioner tersebut memiliki pilihan jawaban berupa Suka, Harus, Netral, Toleran, dan Tidak Suka. Hasil dari kedua kuesioner tersebut diakumulasikan dan dikategorikan berdasarkan Kategori Kano seperti pada Tabel 2.

Tabel 2
Kategori Kano

		Respon terhadap Pertanyaan Disfungsional				
		Suka	**Harus**	**Netral**	**Toleran**	**Tidak Suka**
Respon terhadap pertanyaan fungsional	Suka	*Questionable (Q)*	*Attractive* (A)	*Attractive* (A)	*Attractive* (A)	*One-Dimensional* (O)
	Harus	*Reverse* (R)	*Indifferent* (I)	*Indifferent* (I)	*Indifferent* (I)	*Must be* (M)
	Netral	*Reverse* (R)	*Indifferent* (I)	*Indifferent* (I)	*Indifferent* (I)	*Must be* (M)
	Toleran	*Reverse* (R)	*Indifferent* (I)	*Indifferent* (I)	*Indifferent* (I)	*Must be* (M)
	Tidak Suka	*Reverse* (R)	*Reverse* (R)	*Reverse* (R)	*Reverse* (R)	*Questionable (Q)*

Sumber: Golrizgashi et al (2020)

HASIL

Berdasarkan perhitungan penentuan jumlah sampel yang sudah dilakukan sebelumnya, kuesioner disebarkan kepada 100 responden dengan beberapa kriteria. Responden yang dapat mengisi kuesioner adalah responden yang pernah melakukan pembelian tiket bioskop dengan aplikasi M-Tix, menggunakan aplikasi M-Tix pada perangkat Android, serta berdomisili di Surabaya dan Sidoarjo. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 3
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kuisioner	**Atribut**	**r-hitung**	**r-tabel**	**Kesimpulan**	**Cronbach's Alpha**	**Kesimpulan**
E-Servqual Harapan	EF1	0,670	0,195	Valid	0,916	Reliabel
	EF2	0,682	0,195	Valid		
	EF3	0,668	0,195	Valid		
	FU1	0,338	0,195	Valid		
	FU2	0,565	0,195	Valid		

Kuisioner	Atribut	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
	FU3	0,455	0,195	Valid		
	FU4	0,495	0,195	Valid		
	PR1	0,517	0,195	Valid		
	PR2	0,594	0,195	Valid		
	PR3	0,598	0,195	Valid		
	RE1	0,726	0,195	Valid		
	RE2	0,716	0,195	Valid		
	CP1	0,642	0,195	Valid		
	CP2	0,675	0,195	Valid		
	CT1	0,724	0,195	Valid		
	CT2	0,718	0,195	Valid		
	AV1	0,481	0,195	Valid		
	AV2	0,725	0,195	Valid		
	AV3	0,567	0,195	Valid		
	AV4	0,630	0,195	Valid		
	AV5	0,652	0,195	Valid		
E-Servqual Persepsi	EF1	0,565	0,195	Valid	0,851	Reliabel
	EF2	0,631	0,195	Valid		
	EF3	0,615	0,195	Valid		
	FU1	0,432	0,195	Valid		
	FU2	0,569	0,195	Valid		
	FU3	0,500	0,195	Valid		
	FU4	0,425	0,195	Valid		
	PR1	0,319	0,195	Valid		
	PR2	0,406	0,195	Valid		
	PR3	0,414	0,195	Valid		
	RE1	0,666	0,195	Valid		
	RE2	0,640	0,195	Valid		
	CP1	0,344	0,195	Valid		
	CP2	0,501	0,195	Valid		
	CT1	0,665	0,195	Valid		
	CT2	0,561	0,195	Valid		
	AV1	0,652	0,195	Valid		
	AV2	0,650	0,195	Valid		
	AV3	0,500	0,195	Valid		
	AV4	0,518	0,195	Valid		
	AV5	0,513	0,195	Valid		
Model Kano Fungsional	EF1	0,722	0,195	Valid	0,857	Reliabel
	EF2	0,568	0,195	Valid		
	EF3	0,557	0,195	Valid		
	FU1	0,518	0,195	Valid		
	FU2	0,524	0,195	Valid		
	FU3	0,558	0,195	Valid		
	FU4	0,625	0,195	Valid		
	PR1	0,230	0,195	Valid		
	PR2	0,590	0,195	Valid		
	PR3	0,393	0,195	Valid		
	RE1	0,577	0,195	Valid		
	RE2	0,533	0,195	Valid		
	CP1	0,202	0,195	Valid		
	CP2	0,569	0,195	Valid		
	CT1	0,586	0,195	Valid		
	CT2	0,556	0,195	Valid		
	AV1	0,522	0,195	Valid		
	AV2	0,508	0,195	Valid		
	AV3	0,488	0,195	Valid		
	AV4	0,628	0,195	Valid		
	AV5	0,614	0,195	Valid		
Model Kano Disfungsional	EF1	0,801	0,195	Valid	0,951	Reliabel

Kuisioner	Atribut	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
	EF2	0,726	0,195	Valid		
	EF3	0,793	0,195	Valid		
	FU1	0,732	0,195	Valid		
	FU2	0,712	0,195	Valid		
	FU3	0,728	0,195	Valid		
	FU4	0,735	0,195	Valid		
	PR1	0,646	0,195	Valid		
	PR2	0,750	0,195	Valid		
	PR3	0,642	0,195	Valid		
	RE1	0,746	0,195	Valid		
	RE2	0,682	0,195	Valid		
	CP1	0,653	0,195	Valid		
	CP2	0,696	0,195	Valid		
	CT1	0,701	0,195	Valid		
	CT2	0,711	0,195	Valid		
	AV1	0,685	0,195	Valid		
	AV2	0,731	0,195	Valid		
	AV3	0,802	0,195	Valid		
	AV4	0,697	0,195	Valid		
	AV5	0,732	0,195	Valid		

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 3, dengan nilai rtabel sebesar 0,195, seluruh atribut yang berada pada Kuesioner E-Servqual dinyatakan valid dengan rhitung. Hal ini sudah sesuai dengan kriteria dari uji validitas dan uki reliabilitas, yaitu suatu atribut dikatakan valid bila r-hitung ≥ r-tabel, dan dinyatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha berada > 0,7 (Ghozali, 2013). Setelah kuesioner terbukti valid dan reliabel, tahap selanjutnya adalah pengolahan data. Tahap pertama adalah melakukan pengolahan data dengan metode E-Servqual. Perhitungan E-Servqual dihitung dengan cara menghitung Gap antara rata-rata dari kuesioner persepsi dan harapan.

Tabel 4
Perhitungan Nilai Gap E-Servqual Atribut

Atribut	Harapan (H)	Persepsi (P)	Gap
EF1	4,63	4,07	-0,56
EF2	4,44	3,84	-0,60
EF3	4,46	4,20	-0,26
FU1	4,41	4,34	-0,07
FU2	4,44	4,52	0,08
FU3	4,33	3,73	-0,60
FU4	4,45	4,49	0,04
PR1	4,22	2,63	-1,59
PR2	4,52	4,35	-0,17
PR3	4,45	4,48	0,03
RE1	4,39	3,54	-0,85
RE2	4,35	3,65	-0,70
CP1	4,41	2,65	-1,76
CP2	4,44	4,13	-0,31
CT1	4,31	4,21	-0,10
CT2	4,33	4,16	-0,17
AV1	4,48	4,21	-0,27
AV2	4,46	3,80	-0,66
AV3	4,54	4,37	-0,17
AV4	4,49	4,35	-0,14
AV5	4,49	4,47	-0,02

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh hasil perhitungan Gap yang mana terdapat 3 atribut yang sudah memenuhi harapan pengguna. Atribut tersebut antara lain, FU2, FU4 dan PR3. Atribut FU2 adalah "Pilihan jam tayang setiap film pada Aplikasi M-Tix actual". Atribut FU4 adalah "Setelah proses pemesanan tiket selesai, informasi dapat langsung diakses pada Aplikasi M-Tix". PR3 adalah "Aplikasi M-Tix melindungi setiap akun dengan login OTP". 18 atribut E-Servqual yang lain, yaitu EF1, EF2, EF3, FU1, FU3, PR1, PR2, RE1, RE2, CP1, CP2, CT1, CT2, AV1, AV2, AV3, AV4 dan AV5 masih memiliki nilai Gap negatif yang berarti perlu dilakukan perbaikan guna memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 5
Perhitungan Nilai Gap E-Servqual Dimensi

Dimensi	Harapan (H)	Persepsi (P)	Gap
Efficiency	4,51	4,04	-0,47
Fulfilment	4,41	4,27	-0,14
Privacy	4,40	3,82	-0,58
Responsiveness	4,37	3,60	-0,78
Compensation	4,43	3,39	-1,04
Contact	4,32	4,19	-0,14
System Availability	4,49	4,24	-0,25

Sumber: data olahan

Perhitungan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa walaupun menurut perhitungan gap atribut terdapat tiga atribut yang sudah memenuhi harapan pengguna, namun secara keseluruhan, setiap dimensi masih perlu perbaikan. Hal ini dibuktikan pada perhitungan Gap Dimensi yang masih memiliki nilai negatif. Jika dilihat dari besarnya nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan, Dimensi *Compensation* memiliki Gap negatif tertinggi diikuti dengan *Responsiveness* dan *Privacy*. Sehingga, perlu dijadikan fokus perbaikan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Setelah dilakukan perhitungan E-Servqual, tahap selanjutnya adalah melakukan perhitungan Model Kano. Menurut Hastuti (2020), atribut dikategorikan pada Kategori Kano dengan acuan pada Blauth's Formula.

Tabel 6
Pengelompokan Kano

Atribut	O	A	M	I	R	Q	Total	(O+A+M)	(I+R+Q)	Kategori
EF1	26	47	18	8	0	1	100	91	9	A
EF2	27	38	18	17	0	0	100	83	17	A
EF3	26	22	30	21	0	1	100	78	22	M
FU1	19	2	55	24	0	0	100	76	24	M
FU2	18	7	54	20	0	1	100	79	21	M
FU3	17	35	21	27	0	0	100	73	27	A
FU4	31	22	19	27	0	1	100	72	28	O
PR1	10	12	21	57	0	0	100	43	57	I
PR2	20	21	45	13	0	1	100	86	14	M
PR3	15	25	33	27	0	0	100	73	27	M
RE1	18	34	20	27	0	1	100	72	28	A
RE2	24	21	34	21	0	0	100	79	21	M
CP1	12	18	26	43	0	1	100	56	44	M
CP2	26	16	45	13	0	0	100	87	13	M
CT1	24	27	21	27	0	1	100	72	28	A
CT2	19	38	20	23	0	0	100	77	23	A
AV1	27	31	18	23	0	1	100	76	24	M
AV2	30	24	24	22	0	0	100	78	22	A
AV3	24	25	29	21	0	1	100	78	22	M
AV4	24	34	21	21	0	0	100	79	21	A
AV5	27	37	14	21	0	1	100	78	22	A

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh bahwa terdapat satu atribut yang berada di kategori O atau *One-Dimensional*, yaitu atribut FU4. Kategori ini adalah yang harus ada, harus dipertahankan, harus dikembangkan, dan harus berjalan dengan baik karena kategori O merupakan hal yang dituntut oleh konsumen atau pengguna untuk dipenuhi. Jika tidak memenuhi atribut FU4, maka pengguna tidak akan merasa senang. Sebaliknya, jika atribut FU4 terpenuhi, pengguna akan merasakan kepuasan. Terdapat 10 atribut yang berada di kategori *Must be* atau M. Atribut tersebut adalah EF3, FU1, FU2, PR2, PR3, RE2, CP1, CP2, AV1, dan AV3. Kategori M adalah kategori yang jika tidak dipenuhi, maka pengguna akan merasa kecewa walaupun jika terpenuhi tidak menambahkan tingkat kepuasan pengguna. Terdapat sembilan atribut yang terkategori menjadi A atau *Attractive*, yaitu EF1, EF2, FU3, RE1, CT1, CT2, AV2, AV4, dan AV5. Kategori A merupakan kategori yang apabila dipenuhi, maka kepuasan pengguna akan sangat tinggi. Terakhir, terdapat satu atribut yang tergolong kategori I atau *Indifferent* yang mana ada tidaknya hal tersebut tidak akan menambah maupun mengurangi rasa puas pengguna.

Setelah dilakukan serangkaian pengolahan data, maka berikut adalah usulan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada aplikasi M-Tix berdasarkan penelitian Suryawardani et al (2022) yang menyatakan tentang bagaimana usulan strategi perlu diterapkan. Untuk atribut berkategori O, A atau M dengan nilai Gap E-Servqual yang negatif akan dilakukan perbaikan. Sedangkan, jika nilai Gap positif, maka atribut perlu dipertahankan kualitasnya. Atribut berkategori I dengan nilai Gap negatif perlu ditiadakan atau dihapus, jika bernilai positif, maka bisa dipertahankan.

Tabel 7
Usulan Strategi

	Atribut	Gap	Kategori	Strategi
EF1	Aplikasi M-Tix mudah digunakan	-0,56	A	Perbaiki
EF2	Aplikasi M-Tix dapat dibuka dengan cepat	-0,60	A	Perbaiki
EF3	Mudah menemukan informasi yang dibutuhkan dalam Aplikasi M-Tix	-0,26	M	Perbaiki
FU1	Pilihan film pada Aplikasi M-Tix sesuai dengan yang sedang tayang	-0,07	M	Perbaiki
FU2	Pilihan jam tayang setiap film pada Aplikasi M-Tix actual	0,08	M	Pertahankan
FU3	Deskripsi dan Trailer film pada Aplikasi M-Tix jelas dan sesuai	-0,60	A	Perbaiki
FU4	Setelah proses pemesanan tiket selesai, informasi dapat langsung diakses pada Aplikasi M-Tix	0,04	O	Pertahankan
PR1	Aplikasi M-Tix menyediakan sistem pemberitahuan via e-mail bila terjadi kesalahan login	-1,59	I	Penghapusan
PR2	Aplikasi M-Tix menyediakan sistem keamanan pada proses transaksi	-0,17	M	Perbaiki
PR3	Aplikasi M-Tix melindungi setiap akun dengan login OTP	0,03	M	Pertahankan
RE1	Aplikasi M-Tix merespon keluhan pengguna dengan cepat	-0,85	A	Perbaiki
RE2	Aplikasi M-Tix memberikan solusi terkait keluhan pengguna	-0,70	M	Perbaiki
CP1	Aplikasi M-Tix menyediakan fitur refund	-1,76	M	Perbaiki
CP2	Aplikasi M-Tix memberikan kompensasi bila pesanan tiket tidak sesuai dengan pesanan pengguna	-0,31	M	Perbaiki
CT1	Pengguna dapat menghubungi pihak M-Tix melalui sosial media, telepon, maupun e-mail	-0,10	A	Perbaiki
CT2	Aplikasi M-Tix memiliki layanan Live Chat atau Customer Service yang dapat dihubungi secara online	-0,17	A	Perbaiki
AV1	Aplikasi M-Tix dapat diakses 24 jam	-0,27	M	Perbaiki
AV2	Aplikasi M-Tix tidak mudah mengalami error dalam penggunaannya	-0,66	A	Perbaiki
AV3	Aplikasi M-Tix menyediakan variasi pembayaran	-0,17	M	Perbaiki
AV4	Aplikasi M-Tix memberikan berita atau notifikasi terkait promo	-0,14	A	Perbaiki
AV5	Aplikasi M-Tix memberikan informasi terkait film yang akan tayang	-0,02	A	Perbaiki

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 7 dapat dijabarkan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu bagian pertama adalah atribut yang perlu dipertahankan. Atribut yang pelru dipertahan adalah atribut yang memiliki nilai Gap E-Servqual bernilai positif. Atribut tersebut adalah atribut FU2 "Pilihan jam tayang setiap film pada Aplikasi M-Tix aktual", FU4 "Setelah proses pemesanan tiket selesai, informasi dapat langsung diakses pada Aplikasi M-Tix", dan PR3 "Aplikasi M-Tix melindungi setiap akun dengan login OTP". PR3 dan FU2 dikategorikan sebagai kategori M. Hal ini berarti PR3 dan FU2 sangat perlu untuk dipertahankan agar pelanggan tidak mengalami kekecewaan dengan cara selalu melindungi akun pengguna dengan

kode OTP dan wajib menampilkan pilihan jam tayang film yang aktual. Sedangkan, atribut FU4 merupakan kategori O, yang dapat dihapus karena tidak sesuai dengan harapan pengguna.

Bagian kedua adalah bagian yang perlu diperbaiki. Terdapat 18 atribut yang masih perlu diperbaiki karena memiliki Gap E-Servqual yang negatif. Atribut tersebut adalah EF1, EF2, EF3, FU1, FU3, PR1, PR2, RE1, RE2, CP1, CP2, CT1, CT2, AV1, AV2, AV3, AV4, dan AV5. Dari 18 atribut tersebut, atribut yang berkategori M adalah EF3, FU1, PR2, RE2, CP1, CP2, AV1, dan AV3. Atribut ini perlu diperbaiki agar tidak terjadi kekecewaan pengguna. Atribut yang terkategori A adalah EF1, EF2, FU3, RE1, CT1, CT2, AV2, AV4, dan AV5. Atribut ini perlu ditingkatkan karena akan memberikan kepuasan kepada pengguna.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi M-Tix memiliki 21 atribut yang dijabarkan dari dimensi E-Servqual. Hasil pengolahan data, dibuktikan bahwa hanya terdapat 3 atribut yang sudah memenuhi harapan pengguna. Namun, masih banyak atribut yang perlu perbaikan. Ada 18 atribut yang perlu diperbaiki dengan kategori M dan A. Sedangkan ada satu atribut yang perlu dihapus karena ada tidaknya atribut tersebut tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dan keberadaannya tidak memenuhi harapan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., Afifah, S., 2022, Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian, *Education Journal*, 2(2)

Andriani, D. P., 2023, Service Quality Improvement Strategy in The Auto Insurance Industry: Customer Perspective Study, *The International Journal of Integrated Engineering*, 15(1), 58-73

Daryati, P., Shihab, M. S., 2019, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee), *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*, 2(3), 120-127

Fauziyah, R., Rohayati, Y. Sagita B. H., 2019, Integrating E-Servqual and Kano Model to Improve Adorable Projects Website Service Quality, *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 3(2), 98-106

Garaika, Darmanah, 2019, *Metodologi Penelitian*, CV Hira Tech

Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Golrizgashti, S., Hejaz, A. R., Farshianabbasi, K., 2020, Assesing After-Sales Service Quality: Integrated E-Servqual and Fuzzy Kano's Model*, Int. J. Services, Economics, and Management*, 11(2), 137-166

Hastuti, H. E., 2020, Analisis Pelayanan Situs Belanja *Online* dengan Pendekatan Model Kano berdasarkan Dimensi E-Servqual pada Bukalapak, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB,* 9(2)

Indrasari, M., 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press

Jazuli, M., Samanhudi, D. and Handoyo, 2020, Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ, *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 67-75

Kalbuana, N., 2024, Examining Customer Contentment with Indomaret Pointku Aplication Services through E-Servqual, *Journal of Data Analytics*, 1(1), 22-30

Nugraha, M. C., 2022. Investigasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Teknologi*, *12*(1), 28-33.

Pane, D. H., Purba, T., 2020, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Minat Beli di Situs E-Commerce Bukalapak, *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3)

Ramadhanty, D., Saragih, E., Aryanto, R., 2020. The Influence of the Work Environment on the Loyalty of Millennial Employees. *Conference: 3rd Asia Pacific Management Research Conference (APMRC 2019)*

Suryawardani, B., Gusnadi, D., Wulandari, A., Marcelino, D., 2022, Integration Kano Model and E-Servqual to Evaluate Travel Agent Services in Bandung 2022, *Jural Kawistara*, 12(3), 313-329

Wahyuni, N., Fauzan, Z., Gunawan A., Anggraeni, S.K., Febianti, E., Ekawati, R., 2023, A Comparatie Study on E-Wallet User Perceptions: Pre- and Post-Covid19 Analysis Using E-Servqual*, Journal Industrial Services*, 9(1), 23-28

Waliyuddin, Y., Afdal, M., Hamzah, M. L., Fronita, M., 2023, Analisis Kualitas Layanan E-Commerce, Menggunakan Metode Servqual dan Zone of Tolerance, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 579-588

Wardi, Y., 2016, *Pemasaran Jasa: Realitas di Indonesia*, Padang: Sukabima Press

Xi, L., Zhang, H., Li, S., Cheng, J., 2020, Integrating Fuzzy Kano Model and Fuzzy Importance Analysis to Analyse the Attractive Factors of New Products*, International Journal of Distributed Sensor Networks*, 16(5)

Zainah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., Salisah, F. N., 2023. Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual dan Kano. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, *10*(2), 316-328.