

ANALYSIS IMPACT USABILITY UT CONNECT APPLICATION ON
THE CUSTOMER SATISFACTION LEVEL PT. UNITED
TRACTORS, Tbk BALIKPAPAN BRANCH USING
QUESTIONNAIRE METHOD

By

MUHAMAD ABDUL MUID
12207022

BACHELOR'S DEGREE
in

INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING AND INFORMATION TECHNOLOGY



SWISS GERMAN UNIVERSITY
The Prominence Tower
Jalan Jalur Sutera Barat No. 15, Alam Sutera
Tangerang, Banten 15143 - Indonesia

Revision after the Thesis Defense on July 08th, 2024

STATEMENT BY THE AUTHOR

I hereby declare that this submission is my own work and to the best of my knowledge, it contains no material previously published or written by another person, nor material which to a substantial extent has been accepted for the award of any other degree or diploma at any educational institution, except where due acknowledgement is made in the thesis.

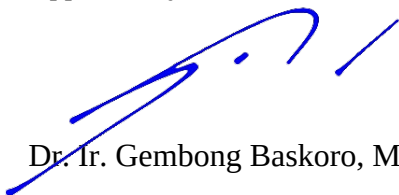


Muhamad Abdul Muid

Student

July 08th, 2024
Date

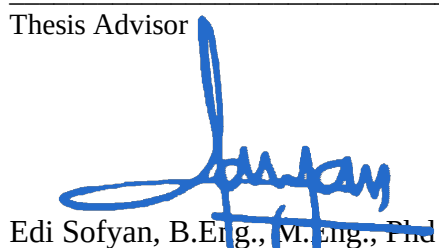
Approved by:



Dr. Ir. Gembong Baskoro, M. Sc, IPU

Thesis Advisor

July 24, 2024
Date



Edi Sofyan, B.Eng., M. Eng., PhD

Thesis Co-Advisor

Date

Dr. Maulahikmah Galinium, S. Kom, M. Sc

Dean

Date

ABSTRACT

ANALYSIS IMPACT USABILITY UT CONNECT APPLICATION ON THE CUSTOMER SATISFACTION LEVEL PT. UNITED TRACTORS, Tbk BALIKPAPAN BRANCH USING QUESTIONNAIRE METHOD

By

Muhamad Abdul Muid

Dr. Ir. Gembong Baskoro, M. Sc, IPU, Advisor

Edi Sofyan, B.Eng., M.Eng., Phd, Co-Advisor

SWISS GERMAN UNIVERSITY

PT. United Tractors, Tbk is a company operating in various fields in Indonesia. In this research assignment, what the author will discuss is the application owned by PT. United Tractors, Tbk is named UT Connect, which is a special application for customers which is useful for maintenance and maintenance of heavy equipment. This application is not only used as a digital interaction platform between customers and UT but can also be used to monitor heavy equipment.

However, since this application was launched in 2019 there has been no research related to usability testing after using the application, so it is important to carry out testing so that it can later become input or recommendations for improvements for companies in developing the UT CONNECT application, and the level of customer satisfaction with UT services, especially in Balikpapan branch. This research uses the USE Questionnaire method (Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning, and Satisfaction). And the results of this research are all variables in the Very Feasible category so that the application can increase customer satisfaction with company services.

Keywords: UT Connect Application, Impact Usability, Customer Satisfaction Level, USE Questionnaire (Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning and Satisfaction)

ABSTRAK

ANALYSIS IMPACT USABILITY UT CONNECT APPLICATION ON THE CUSTOMER SATISFACTION LEVEL PT. UNITED TRACTORS, Tbk BALIKPAPAN BRANCH USING QUESTIONNAIRE METHOD

Oleh

Muhamad Abdul Muid

Dr. Ir. Gembong Baskoro, M. Sc, IPU, Advisor

Edi Sofyan, B.Eng., M.Eng., Phd, Co-Advisor

SWISS GERMAN UNIVERSITY

PT. United Tractors, Tbk adalah perusahaan yang bergerak di berbagai bidang di Indonesia. Dalam tugas penelitian ini, yang akan dibahas oleh penulis adalah Aplikasi yang dimiliki PT. United Tractors, Tbk diberi nama UT Connect, yaitu aplikasi khusus buat para pelanggan yang berguna untuk perawatan dan pemeliharaan alat berat. Aplikasi ini tidak hanya digunakan sebagai platform interaksi digital antara pelanggan dan UT, namun juga dapat digunakan untuk memonitor alat beratnya.

Namun, sejak aplikasi ini diluncurkan pada 2019 belum ada penelitian terkait uji usability setelah menggunakan aplikasi tersebut, sehingga penting untuk dilakukan pengujian untuk nantinya dapat menjadi masukan atau rekomendasi perbaikan bagi perusahaan dalam pengembangan aplikasi UT CONNECT, dan juga tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan UT terutama di cabang Balikpapan. Dalam penelitian ini menggunakan metode USE Questionnaire (Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning, dan Satisfaction). Dan hasil atas penelitian tersebut semua variable kategori *Sangat Layak* sehingga aplikasi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Keywords: UT Connect Application, Impact Usability, Customer Satisfaction Level, USE Questionnaire (Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning, And Satisfaction)

© Copyright 2024
by Muhamad Abdul Muid
All rights reserved

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan tulus dan penuh rasa syukur kehadirat Allah SWT, saya ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan penulisan Thesis ini.

Terima kasih kepada:

1. Keluarga kecil Saya - Indah Maulida (Istri) & Alifiandra Rafif Arkana (Anak)

- Terima kasih atas doa, dukungan, dan cinta yang tak terbatas selama perjalanan ini. Kalian adalah sumber inspirasi terbesar dalam hidup saya.

2. Dosen Pembimbing Saya (Bp Gembong Baskoro & Bp Edi Sofyan)

- Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kesabaran Anda dalam membimbing saya dari awal hingga akhir penelitian ini. Ilmu dan wawasan yang Anda bagikan sangat berharga bagi pengembangan diri saya.

3. Institusi Pendidikan dan Perusahaan (Swiss German University & PT. United Tractors, Tbk)

- Terima kasih atas fasilitas dan sarana pendukung yang telah disediakan, serta kesempatan untuk belajar dan berkembang di lingkungan akademik yang dinamis.

4. Semua Pihak lain yang Terlibat dalam Penelitian ini

- Terima kasih atas kontribusi, masukan, dan dukungan dari semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah memberikan kontribusi berarti dalam perjalanan penelitian saya.

Akhir kata, penulisan thesis ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan cinta dari semua pihak yang telah saya sebutkan di atas. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan kebermanfaatan bagi masyarakat.

PENGHARGAAN

Pertama-tama saya ucapkan banyak syukur kepada Allah, SWT yang telah memberikan kesehatan, kemampuan, kesempatan, kekuatan dan ketabahan untuk bisa menuliskan thesis yang berjudul “*Analysis Impact Usability UT Connect Application on The Customer Satisfastion Level PT. United Tractors, Tbk Balikpapan Branch Using Questionnaire Method*”.

Terima kasih saya sampaikan kepada segenap anggota komite atas dukungan, kesabaran dan canda tawa selama pengerjaan thesis ini. Bimbingan serta motivasi yang diberikan sangatlah patut untuk dihargai. Terima kasih terutama saya sampaikan kepada Dr. Ir. Gembong Baskoro, M. Sc, IPU dan Edi Sofyan, B.Eng., M.Eng., Phd yang telah banyak membimbing dalam metode penelitian kualitatif. Tak lupa saya sampaikan terima kasih kepada seluruh dosen SGU dan para staff khususnya yang mengajar saya selama menempuh pendidikan baik secara online maupun offline.

DAFTAR ISI

STATEMENT BY THE AUTHOR	2
ABSTRACT	3
ABSTRAK	4
LEMBAR PERSEMBAHAN	6
PENGHARGAAN	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR TABEL.....	11
BAB 1- PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Pertanyaan Penelitian	17
1.6 Batasan Penelitian	18
BAB 2 - KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Kajian Teori.....	19
2.2 Pelanggan	22
2.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan	25
2.4 Usability	30
2.5 USE Questionnaire	32
2.6 User Interface	36
2.7 Penelitian terdahulu.....	37
2.8 Dimensi SERVQUAL atau Dimensi Kualitas	39
BAB 3 – KERANGKA KONSEP DAN METODE PENELITIAN	42
3.1 Kerangka Berfikir.....	42
3.2 Definisi Operasional Variable.....	43
3.3 Rancangan Penelitian	45
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.5 Variable dan Pengukuran.....	46
3.6 Populasi dan Sample	47
3.7 Metode Pengumpulan Data	48

3.8 Metode Analisis Data	50
BAB 4 – HASIL PENELITIAN DAN PENGOLAHAN DATA	55
4.1 PT. United Tractors, Tbk.....	55
4.2 Pengumpulan Data	62
4.3 Uji Validitas.....	83
4.4 Uji Reabilitas.....	86
4.5 Uji Usabilitas.....	86
BAB 5 - ANALISIS DAN PEMBAHASAN	93
5.1 Variable Usefulness	93
5.2 Variable Easy of Use	95
5.3 Variable Easy of Learning	99
5.4 Variable Satisfaction.....	100
5.5 Hasil Perhitungan USE Questionnaire	102
5.6 Feedback atau Tanggapan dari Customer.....	103
BAB 6 - PENUTUP	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran.....	104
GLOSARIUM	105
DAFTAR PUSTAKA	106
BIODATA PENULIS	110
LAMPIRAN PENELITIAN.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan awal UT Connect.....	19
Gambar 2.2 Tampilan menu Equipment Monitoring	20
Gambar 2.3 Tampilan menu Order Tracking	20
Gambar 2.4 Tampilan menu Promotion Program	21
Gambar 2.5 Tampilan menu Periodical Service Reminder	21
Gambar 2.6 Tampilan menu Ticketing System	22
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 3.2 Rancangan Penelitian	46
Gambar 3.3 Alur Penelitian.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Metode Usability.....	31
Tabel 2.2 Standart Kelayakan System	36
Tabel 2.3 Skala USE Questionnaire.....	36
Tabel 3.2 Kerangka Penelitian	43
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variable.....	44
Tabel 3.4 Tabel Skala Likert.....	47
Tabel 3.5 Klasifikasi Presentase	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	63
Tabel 4.2 Rekapitulasi USE Questionnaire.....	63
Tabel 4.3 Variable Usefullness 1	65
Tabel 4.4 Variable Usefullness 2	66
Tabel 4.5 Variable Usefullness 3	67
Tabel 4.6 Variable Usefullness 4	67
Tabel 4.7 Variable Usefullness 5	68
Tabel 4.8 Variable Usefullness 6	69
Tabel 4.9 Variable Usefullness 7	69
Tabel 4.10 Variable Usefullness 8	70
Tabel 4.11 Variable Easy of Use 1.....	70
Tabel 4.12 Variable Easy of Use 2.....	71
Tabel 4.13 Variable Easy of Use 3.....	72
Tabel 4.14 Variable Easy of Use 4.....	72
Tabel 4.15 Variable Easy of Use 5.....	73
Tabel 4.16 Variable Easy of Use 6.....	73
Tabel 4.17 Variable Easy of Use 7.....	74
Tabel 4.18 Variable Easy of Use 8.....	75
Tabel 4.19 Variable Easy of Use 9.....	75
Tabel 4.20 Variable Easy of Use 10.....	76
Tabel 4.21 Variable Easy of Use 11.....	76
Tabel 4.22 Variable Easy of Learning 1	77

Tabel 4.23 Variable Easy of Learning 2	78
Tabel 4.24 Variable Easy of Learning 3	78
Tabel 4.25 Variable Easy of Learning 4	79
Tabel 4.26 Variable Satisfaction 1	79
Tabel 4.27 Variable Satisfaction 2	80
Tabel 4.28 Variable Satisfaction 3	80
Tabel 4.29 Variable Satisfaction 4	81
Tabel 4.30 Variable Satisfaction 5	82
Tabel 4.31 Variable Satisfaction 6	82
Tabel 4.32 Variable Satisfaction 7	83
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Data	84
Tabel 4.34 Hasil Uji Reabilitas Data.....	86
Tabel 4.35 Usabilitas Variable Usefullness dengan USE Questionnaire.....	86
Tabel 4.36 Usabilitas Variable Easy of Use dengan USE Questionnaire	87
Tabel 4.37 Usabilitas Variable Easy of Learning dengan USE Questionnaire	88
Tabel 4.38 Usabilitas Variable Satisfaction dengan USE Questionnaire	89
Tabel 4.39 Usabilitas Per Variable.....	90
Tabel 4.40 Rekapitulasi USE Questionnaire.....	90