

**PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK ANALISIS PENGARUH
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MYPERTAMINA DI KOTA BALIKPAPAN**

www.itk.ac.id

Nama Mahasiswa	: Anindya Putri Inayah
NIM	: 10211017
Dosen Pembimbing Utama	: Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT.
Dosen Pembimbing Pendamping	: Henokh Lugo Hariyanto, S.SI., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi MyPertamina terhadap kepuasan pengguna di Kota Balikpapan dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah ServQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). ServQual mengukur kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna pada lima dimensi kualitas layanan: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sebanyak 22 indikator dianalisis dari 30 sampel pengguna, yang dipilih dari total 220 responden. Hasil analisis menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai GAP negatif, menandakan kinerja layanan belum memenuhi harapan. *Responsiveness* mencatat rata-rata GAP terbesar (-0,40). Uji *paired sample t-test* menunjukkan seluruh dimensi berbeda signifikan antara harapan dan kinerja, dengan *Reliability* (-2,527) menjadi dimensi yang paling perlu diperbaiki. Analisis IPA menunjukkan tiga indikator dalam Kuadran I (prioritas perbaikan): ketersediaan dan kelancaran QR code (T1), kecepatan menerima kode verifikasi (R6), serta keakuratan jawaban terhadap pertanyaan pengguna (S2). Berdasarkan hasil tersebut, peneliti menyusun dokumen rekomendasi dan menyampaikannya kepada Pertamina melalui media sosial. Hasil rekomendasi berdasarkan kuadran 1 akan diupayakan untuk diberikan tindak lanjut. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina.

Kata kunci: Aplikasi MyPertamina, Balikpapan, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, ServQual

www.itk.ac.id