

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PENGOLAH KATA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN
SERVICE QUALITY OLEH MAHASISWA PENDIDIKAN
TEKNIK INFORMATIKA TAHUN MASUK 2015**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Elektronika
sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan*



Oleh :

**DEVIA TITANIA
NIM. 15076090**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

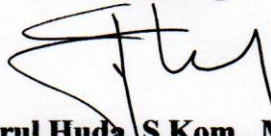
**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PENGOLAH KATA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN SERVICE QUALITY OLEH
MAHASISWA PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA TAHUN MASUK
2015 UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Devia Titania
NIM/TM : 15076090/2015
Program Studi : Pendidikan Teknik dan Informatika Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2019

Disetujui oleh,

Pembimbing



Dr. Asrul Huda, S.Kom., M.Kom
NIP. 19801010 201012 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
FT-UNP



Drs. Hanesman, MM
NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Komputer
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Univervitas Negeri Padang**

Judul : "Analisis Penggunaan Aplikasi Pengolah Kata
Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Service
Quality Oleh Mahasiswa Pendidikan Teknik
Informatika Tahun Masuk 2015"
Nama : Devia Titania
NIM/TM : 15076090/2015
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Muhammad Adri, S.Pd., MT	1. 
2. Anggota	: Dr. Asrul Huda, S.Kom., M.Kom	2. 
3. Anggota	: Ika Parma Dewi, S.Pd., M.Pd.T.	3. 

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul **“Analisis Penggunaan Aplikasi Pengolah Kata Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Service Quality Oleh Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika Tahun Masuk 2015”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, penilaian dan rumusan sayasendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing dan tim pembahas
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah atau dipublikasikan orang lain, kecuali telah saya kutip dan dicantumkan sebagai acuan naskah saya
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padang, Agustus 2019
Saya yang menyatakan



Devia Titania
NIM. 15076090

ABSTRAK

DEVIA TITANIA : ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PENGOLAH KATA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN SERVICE QUALITY OLEH MAHASISWA PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA TAHUN MASUK 2015.

Penelitian yang dilakukan untuk membuat peningkatan dan kemudahan yang nantinya akan memberi pula kepuasan pengguna yang telah menggunakan Aplikasi Microsoft Word yang telah digunakan di prodi pendidikan teknik informatika FT UNP. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* yang di singkat dengan *servqual* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan mengetahui faktor *usability*, *interaction quality*, *information quality*, dan *servie quality* yang akan di teliti oleh penulis untuk di terapkan pada ruang lingkup prodi teknik informatika FT UNP. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, kemudian dilakukan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normaitas, uji homogenitas dan uji hipotesis. Dalam pencapaian dari penelitian yang telah dilakukan, agar bisa meningkatkan kualitas dari Aplikasi Micosoft Word di kampus Universitas Negeri Padang pada umumnya dan khususnya di Program Studi Pendidikan Teknik informatika 2015 Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang pada khususnya.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka diperoleh hasil bahwa variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Service Quality* pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil analisis didapatkan rata-rata Microsoft Word sebanyak 87.51. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara statistik bahwa ada hubungan yang positif antara *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama terhadap *service quality* pengguna aplikasi pengolah kata mahasiswa PTIK 2105. Sesuai dengan jumlah sampel yaitu 40, jika variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama maka akan meningkatkan *service quality* pengguna aplikasi pengolah kata.

Kata Kunci : Aplikasi Pengolah Kata, *Microsoft Word* ,*Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam disampaikan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul “Analisis Penggunaan Aplikasi Pengolah Kata Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Service Quality Oleh Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika Tahun Masuk 2015”. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Adri, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Ika Parma Dewi, S.Pd, M.Pd.T.selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs.Hanesman,MM selaku ketua jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
5. Bapak dan ibu Dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
6. Ayah dan Ibunda tercinta serta keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan dan semangat yang tak terhingga dalam penyelesaian studi.
Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, Amin.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika, Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang khususnya dan untuk semua pihak pada umumnya.

Padang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Aplikasi Pengolah Kata	6
B. Microsoft Word.....	6
C. Quality Of Service.....	12
D. Kepuasan	12
E. Metode dan Teknik Evaluasi dan Audit	16
F. Penelitian Relevan	20
G. Kerangka Berfikir	21

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
C. Jenis dan Sumber Data	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Instrumen Penelitian	32
F. Teknik Analisis Data	39

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Instrumen	45
B. Deskripsi Data Penelitian.....	53
C. Deskripsi Data Variabel	60
D. Prasyarat Uji Normalitas	70
E. Uji Hipotesis.....	72
F. Pembahasan	77

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA.....	81
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	83
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 2. Instrumen Penelitian	34
Tabel 3. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r.	39
Tabel 4. Pengkategorian Nilai Tingkat Pencapaian Responden.....	41
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Usability.....	46
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Information Quality	47
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Interaction Quality	47
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Service Quality	48
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Usability.....	49
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Information Quality	50
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Interaction Quality	51
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Service Quality	52
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 14. Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Usability	55
Tabel 15. Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Information Quality	56
Tabel 16. Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Interaction Quality	57
Tabel 17. Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Service Quality.....	59
Tabel 18. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Information Usability.....	61
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Variabel Usability	62
Tabel 20. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Information Quality	63
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality	64
Tabel 22. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Interaction Quality	66
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality	67
Tabel 24. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Service Quality.....	68
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Variabel Service Quality	69
Tabel 26. Hasil Uji Normalitas untuk Microsoft Word.....	70
Tabel 27. Hasil Uji Homogenitas untuk Microsoft Word	71

Tabel 28. Hasil Uji Linearitas untuk Microsoft Word.....	72
Tabel 29. Hasil Signifikan Simultan / Uji F	74
Tabel 30. Hasil Signifikan Simultan / Uji T	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 2. AlurPenelitian.....	26
Gambar 3. Histogram Skor Usability Quality.....	62
Gambar 4. Histogram Skor Information Quality	65
Gambar 5. Histogram Skor Interaction Quality	67
Gambar 6. Histogram Skor Histogram Skor <i>Service Quality</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Tugas Pembimbing	83
Lampiran 2.	Surat Tugas Seminar.....	84
Lampiran 3.	Surat Izin Penelitian	85
Lampiran 4.	Angket Uji Coba.....	86
Lampiran 5.	Tabulasi Data Uji Coba	90
Lampiran 6.	Validitas Reliabilitas	91
Lampiran 7.	Angket Penelitian	95
Lampiran 8.	Tabulasi Data Indikator Usability	100
Lampiran 9.	Tabulasi Data Indikator Information Quality	101
Lampiran 10.	Tabulasi Data Indikator Interaction Quality.....	102
Lampiran 11.	Tabulasi Data Indikator Service Quality	103
Lampiran 12.	Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 20	105
Lampiran 13.	Tabel Distribusi Presentase t	111
Lampiran 14.	Tabel Distribusi r tabel	112
Lampiran 15.	Tabel Distribusi F	113
Lampiran 16.	Dokumentasi.....	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini penggunaan komputer sebagai alat bantu sudah bukan merupakan barang mewah. Hal tersebut merupakan cerminan meningkatnya peran komputer pada setiap kegiatan masyarakat. Peran komputer yang merupakan media teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mampu merubah pola hidup masyarakat khusus di Indonesia. Angka permintaan komputer baik sejenis PC Desktop atau Notebook sangat tinggi, angka permintaan komputer baik PC Desktop atau Notebook pada tahun 2007 mencapai 1,5 juta unit (60% Notebook dan 40% PC Desktop, sumber : Apkomindo, 2008) dan akan diperkirakan meningkat 5 s.d. 10 persen pada tiap tahunnya. Sejalan dengan hal tersebut perlu untuk dicermati bahwa ada *software*¹ pendukung dalam sebuah komputer selain *operating system* (OS)² yaitu *software* pendukung untuk aplikasi pengetikkan makalah, pengolahan tabel, presentasi dan lain-lain, atau yang lebih dikenal dengan *office applications*³ (seperti di *Windows Office: Word, Excel, PowerPoint*, dll.). Software ini sangat vital sehingga bila tidak terinstall dapat dikatakan belum lengkap. Selanjutnya pertanyaan besar pada pengguna komputer adalah “apakah *office applications* yang digunakan merupakan barang berlisensi atau *genuine* ?”. Akhir-akhir ini pengguna komputer mulai resah dengan

penggunaan *software* bajakan yang mulai akan ditertibkan oleh pihak yang berwenang.

Perkembangan teknologi pada saat sekarang ini sudah semakin pesat, dan *hampir* semua peralatan yang dimiliki manusia serba otomatis, bahkan telah banyak berada di lingkungan tempat tinggal. Peralatan serba otomatis ini bertujuan untuk mempermudah pekerjaan manusia sehingga manusia tidak perlu melakukan pekerjaannya sendiri secara manual. Kadang kala peralatan yang otomatis tersebut masih ada keterbatasan pada pemakaiannya, tergantung kepada orang-orang yang ingin memberikan inovasi pada alat yang telah ada, supaya keterbatasan tersebut dapat diatasi. Hal ini dapat dilihat dari pembuatan peralatan-peralatan serba otomatis yang mengesampingkan peran manusia sebagai subjek pekerjaan. Sebagaimana yang banyak ditemui pada saat ini. Untuk memenuhi kebutuhan otomatisasi ini diperlukan peralatan kontrol yang bisa memenuhi kebutuhan tersebut.

Perangkat lunak pengolah kata sendiri ada bermacam-macam. Ada yang bersifat *proprietary*, ada juga yang bersifat *opensource*. *Proprietary* artinya kita harus membayar lisensi manakala kita ingin menggunakan perangkat lunak tersebut, sebaliknya perangkat lunak *opensource* bersifat bebas untuk digunakan kapanpun kita menggunakannya.

Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *SERVQUAL* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994) dalam

serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa; reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas (Tjiptono,2011;). Dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *gap analysis model*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. (Oliver,1997) dalam Tjiptono,2011.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis ingin mengetahui perbedaan kualitas dari aplikasi pengolah kata dengan judul: ***“Analisis Penggunaan Aplikasi Pengolah Kata Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Service Quality Oleh Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika Tahun Masuk 2015 “***.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah yang ada :

1. Menggali lebih dalam tentang aplikasi yang baik digunakan untuk mengolah kata dari segi *Service Quality*.
2. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna *Microsoft Word* Berdasarkan *Service Quality* Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknik Informatika Tahun Masuk 2015.

C. Batasan Masalah

Mengingat ruang lingkup permasalahan yang luas dan keterbatasan-keterbatasan yang ada, maka permasalahan dibatasi pada :

1. Meneliti kualitas dari Aplikasi Pengolah Kata Khususnya Microsoft Word dari segi *Usability, Information Quality, Interaction Quality, Service Quality*.
2. Penelitian ini membahas kepuasan Pengguna Aplikasi Pengolah Kata Berdasarkan *Service Quality*
3. Variabel yang menjadi tolak ukur adalah kualitas yang di hasilkan dari *Microsoft word* .
4. Membandingkan kualitas *Software* dari segi kepuasan pemakaian.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :”Bagaimana *Microsoft Word* dari segi kualitasnya”.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari skripsi ini adalah menganalisis mengenai software *Microsoft word* dalam pengoperasiannya. Beberapa tujuan dari skripsi ini yaitu:

1. Mengetahui perbandingan kinerja *Microsoft Word* sebagai sebuah Aplikasi Pengolah Kata.
2. Untuk mengungkap analisis kepuasan pengguna software *Microsoft word* ditinjau dari segi *usability, information quality, interaction quality, service quality*.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi penulis sendiri, manfaat yang lebih rinci dari penelitian ini antar lain :

1. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu pada jurusan Teknik Elektronika FT UNP.
2. Sebagai informasi bagi Mahasiswa dan penelitian agar mengetahui aplikasi pengolah kata mana yang baik digunakan .
3. Menambah pemahaman dan wawasan dalam aplikasi pengolah kata
4. Menjadi referensi dan bahan masukan atau pertimbangan bagi penelitian berikutnya dalam proses kinerja sebuah aplikasi pengolah kata.