

# Kepuasan Pengguna Aplikasi mHealth dan Peningkatan Kualitas Layanan dengan Menggunakan Importance Performance Analysis-Kano = MHealth Application User Satisfaction and Service Quality Improvement using Importance Performance Analysis-Kano.

Annisa Nuria Rodhiani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504994&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Kualitas layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas layanan yang buruk akan menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Pada kasus perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, kepuasan merupakan salah satu faktor penting yang dapat menciptakan iklim bisnis yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas layanan mobile health yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Integrasi model Kano dan Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam penelitian ini. Model Kano bertujuan untuk menghubungkan persyaratan yang dipenuhi oleh produk atau layanan dengan kepuasan dan mengidentifikasi persyaratan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Sedangkan IPA bertujuan untuk mengelompokkan atribut kualitas layanan ke dalam kuadran yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menyusun strategi bisnisnya. Berdasarkan Integrasi IPA-Kano terhadap 21 atribut kualitas layanan yang meliputi dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible pada aplikasi mobile health, diketahui terdapat 9 atribut kualitas yang perlu ditingkatkan serta 11 atribut kualitas layanan yang perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil IPA diketahui nilai Customer Satisfaction Index sebesar 82,313%. Sementara berdasarkan analisis gap antara kinerja dan harapan, diketahui bahwa kinerja aplikasi mobile health masih belum ada yang melampaui harapan pengguna

### **ABSTRACT**

Service quality is one of the factors that can affect satisfaction. Good service quality will impact on user satisfaction. Otherwise, poor service quality will cause user dissatisfaction. In the case of companies engaged in health services, satisfaction is one of the important factors that can create a good business climate. This study aims to determine the quality of mobile health service attributes that affect user satisfaction. Integration of Kano model and Importance Performance Analysis (IPA) is used in this study. The Kano model aims to link the requirements met by the product or service with satisfaction and identify requirements that affect user satisfaction. Whereas IPA aims to classify service quality attributes into quadrants that aim to assist companies in developing their business strategies. Based on integration of IPA-Kano to 21 service quality attributes which include Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible dimension in the mobile health application, there are 9 quality attributes that need to be improved and 11 service quality attributes that need to be maintained. Based on the results of IPA it is known that the Customer Satisfaction Index is 82.313%. Meanwhile, based on the analysis of the gap between performance and expectations, it is known that the performance of the mobile health application still does not exceed the user's expectations