

**ANALISIS PENENTUAN FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA KEPUASAN
PELANGGAN DALAM SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)
MENGUNAKAN METODE ENTROPY
(Studi Kasus: Produk SaaS Siakadcloud)**

Toufan Adi Yansyah
(180441100070)

Dosen Pembimbing

1. Wahyudi Agustiono S.Kom., M.Sc., Ph.D.
2. Dr. Yeni Kustiyahningsih, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Software as a Service (SaaS) merupakan salah satu jenis layanan dari *cloud computing* yang umum digunakan dan memberikan beberapa manfaat bagi konsumen layanan. Tingginya minat pengguna SaaS terlihat dari keberhasilan penyedia layanan SaaS dalam membuat pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting untuk perusahaan dalam mengevaluasi proses bisnis yang dilakukan. Terdapat banyak faktor yang bisa berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan produk SaaS Siakadcloud. Faktor yang akan diteliti ditentukan berdasarkan faktor-faktor yang ada pada penelitian sebelumnya. Terdapat 18 faktor yang akan diteliti yaitu: *Rapport*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Flexibility*, *Features*, *Performance*, *Economics*, *Security*, *Efficiency*, *Service*, *Usability*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *Learnability*, *Effectiveness*, *Helpfulness*, *Memorability*, dan *Website Design*. Faktor-faktor tersebut adalah faktor dari 6 model pengukuran antara lain: model SaaSQual, PIECES, WebQual, EUCS, *Usability*, dan LibQual. Pengujian dilakukan secara langsung pada sampel pengguna aplikasi melalui penyebaran kuesioner. Sebelum kuesioner disebarkan, uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kelayakan kuesioner. Metode yang digunakan dalam perhitungan adalah metode Entropy sebagai perhitungan pembobotan untuk mengetahui seberapa besar atau kecil pengaruh faktor terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pada penelitian ini berupa hasil analisis terhadap faktor yang telah diukur dan wawancara yang dilakukan. Dari hasil penelitian diketahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk SaaS Siakadcloud adalah *Flexibility* dengan bobot 0,08255. Kemudian faktor *Reliability* dengan bobot 0,08141 dan kemudian faktor *Responsiveness* dengan bobot 0,07844.

Kata Kunci: SaaS, Kepuasan Pelanggan, Entropy

ABSTRACT

Software as a Service (SaaS) is a type of cloud computing service that is commonly used and provides several benefits for service customer. The high interest of SaaS users can be seen from the success of SaaS service providers in making customers feel satisfied with the provided service. Customer satisfaction is very important for companies in evaluating the business processes that are carried out. There are many factors that can affect the level of customer satisfaction. The purpose of this study was to testing the factors that influence customer satisfaction for Siakadcloud SaaS products. The factors to be examined are determined based on the factors that existed in previous studies. There are 18 factors that will be examined, namely: Rapport, Responsiveness, Reliability, Flexibility, Features, Performance, Economics, Security, Efficiency, Service, Usability, Ease of Use, Timeliness, Learnability, Effectiveness, Helpfulness, Memorability, and Website Design. These factors are factors of 6 measurement models including: SaaSQual, PIECES, WebQual, EUCS, Usability, and LibQual models. Testing was carried out directly on a sample of application users by distributing questionnaires. Before the questionnaires were distributed, validity and reliability tests were carried out to test the feasibility of the questionnaire. The method used in the calculation is the Entropy method as a weighting calculation to find out how big or small the influence of factors on customer satisfaction. The results of this study are the results of an analysis of the factors that have been measured and the interviews conducted. From the research results, it is known that the factor that has the most influence on customer satisfaction for Siakadcloud SaaS products is Flexibility with a weight of 0.08255. Then the Reliability factor with a weight of 0.08141 and then the Responsiveness factor with a weight of 0.07844.

Keywords: SaaS, Customer Satisfaction, Entropy.