



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET XL AXIATA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN NET
PROMOTER SCORE (NPS) SERTA PERANCANGAN
DASHBOARD MONITORING KEPUASAN PELANGGAN DI
KOTA TEGAL**

SKRIPSI

disusun oleh :

DEDE GUNAWAN

22166006

PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI

2026



SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET XL AXIATA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN NET PROMOTER
SCORE (NPS) SERTA PERANCANGAN DASHBOARD MONITORING
KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA TEGAL**

***ANALYSIS OF XL AXIATA INTERNET SERVICE QUALITY USING THE
SERVQUAL METHOD AND NET PROMOTER SCORE (NPS) AND DESIGN
OF A CUSTOMER SATISFACTION MONITORING DASHBOARD IN
TEGAL CITY***

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi: SISTEM INFORMASI

disusun oleh :

DEDE GUNAWAN

22166006

PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI

2026

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama: DEDE GUNAWAN

NIM: 22166006

Jurusan / Program Studi: SISTEM INFORMASI

Jenis Karya: Skripsi

Adalah mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET XL AXIATA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN NET PROMOTER SCORE (NPS) SERTA PERANCANGAN DASHBOARD MONITORING KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA TEGAL”

Merupakan hasil pemikiran dan kerjasama sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dan tidak melanggar kode etika hak karya cipta. Pada pelaporan Skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata Laporan Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Skripsi, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 13 Mei 2026


(DEDE GUNAWAN)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Harkat Negeri Tegal, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: DEDE GUNAWAN

NIM: 22166006

Jurusan / Program Studi: SISTEM INFORMASI

Jenis Karya: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Harkat Negeri Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul: ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET XL AXIATA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN NET PROMOTER SCORE (NPS) SERTA PERANCANGAN DASHBOARD MONITORING KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA TEGAL.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneksklusif* ini Universitas Harkat Negeri Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Kabupaten Tegal

Pada Tanggal: 13 Mei 2026

Yang menyatakan

(DEDE GUNAWAN)

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET XL AXIATA
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN NET PROMOTER
SCORE (NPS) SERTA PERANCANGAN DASHBOARD MONITORING
KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA TEGAL

ANALYSIS OF XL AXIATA INTERNET SERVICE QUALITY USING
THE SERVQUAL METHOD AND NET PROMOTER SCORE (NPS) AND
DESIGN OF A CUSTOMER SATISFACTION MONITORING
DASHBOARD IN TEGAL CITY

yang disusun dan diajukan oleh

DEDE GUNAWAN
22166006

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing SKRIPSI
pada tanggal 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing I



SARIF SUROREJO, S.E., M.Kom.
NIPY. 08.025.559

Dosen Pembimbing II



NUGROHO ADHI SANTOSO, M.Kom.
NIPY. 08.025.560

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET XL AXIATA
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN NET PROMOTER
SCORE (NPS) SERTA PERANCANGAN DASHBOARD MONITORING
KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA TEGAL

ANALYSIS OF XL AXIATA INTERNET SERVICE QUALITY USING THE
SERVQUAL METHOD AND NET PROMOTER SCORE (NPS) AND DESIGN
OF A CUSTOMER SATISFACTION MONITORING DASHBOARD IN
TEGAL CITY

yang disusun dan diajukan oleh
DEDE GUNAWAN

22166006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 4 Agustus 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

R. Bangkit Indarmawan N. S.Kom., M.Kom
NIPY. 08.025.558

Mohammad Humam, S.Kom., M.Kom
NIPY. 12.002.007

Nugroho Adhi Santoso, S.Kom., M.Kom
NIPY. 08.025.560

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 4 Agustus 2026

Ketua Program Studi SI Sistem Informasi

R. Bangkit Indarmawan N. M.Kom
NIPY. 08.025.558

HALAMAN MOTO

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah”

(QS. Yusuf: 87)

“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Setiap keringat orang tuaku adalah ribuan langkahku untuk terus maju”

-Penulis-

"You have to fight to reach your dream You have to sacrifice and work hard for it."

-Lionel Messi-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan keluarga, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moril dan materil tanpa henti dalam setiap langkah kehidupan penulis.
2. Dosen pembimbing dan seluruh civitas akademika, yang telah memberikan arahan, ilmu, serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Orang-orang terdekat yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi telah memberikan kontribusi dan kebaikan dalam perjalanan penyusunan skripsi ini.

Semoga karya ini tidak hanya menjadi syarat akademik semata, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang analisis kualitas layanan internet. Penulis berharap hasil kajian ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, serta menjadi pijakan awal untuk penelitian lebih lanjut yang lebih mendalam. Semoga pula karya ini menjadi langkah awal menuju pencapaian yang lebih baik di masa mendatang, serta menjadi amal jariyah yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

INTISARI

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Internet XL Axiata Menggunakan Metode SERVQUAL dan Net Promoter Score (NPS) serta Perancangan Dashboard Monitoring Kepuasan Pelanggan di Kota Tegal”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan internet XL Axiata serta mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas Pelanggan berdasarkan pengalaman pengguna. Variabel yang digunakan meliputi kualitas layanan dengan pendekatan SERVQUAL yang terdiri dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta loyalitas Pelanggan yang diukur menggunakan Net Promoter Score (NPS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan *data* melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna XL Axiata di Kota Tegal.

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan distribusi kategori loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Selain itu, hasil pengukuran NPS menunjukkan bahwa mayoritas *responden* berada pada kategori *passive*, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan untuk mendorong loyalitas Pelanggan. Penelitian ini juga menghasilkan rancangan *dashboard monitoring* sebagai sarana *visualisasi data* kepuasan Pelanggan secara sistematis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya serta memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan Pelanggan layanan *internet* di Kota Tegal.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, SERVQUAL, Net Promoter Score, Kepuasan Pelanggan, Dashboard Monitoring, XL Axiata, Kota Tegal*

ABSTRACT

This study is entitled Analysis of Internet Service Quality of XL Axiata Using the SERVQUAL Method and Net Promoter Score (NPS) and the Design of a Customer Satisfaction Monitoring Dashboard in Tegal City. The purpose of this study is to evaluate the quality of XL Axiata's internet service and to measure customer satisfaction and loyalty based on user experience. The variables used in this study include service quality using the SERVQUAL approach, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as customer loyalty measured using the Net Promoter Score (NPS). This research applies a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to XL Axiata users in Tegal City.

The data obtained were analyzed using descriptive analysis to determine the level of service quality and the distribution of customer loyalty categories. The results show that the service quality is in a fairly good category; however, several aspects still need improvement, particularly in the dimensions of reliability and responsiveness. In addition, the NPS results indicate that most respondents fall into the passive category, suggesting the need for service improvement to enhance customer loyalty. This study also produces a monitoring dashboard design as a tool for visualizing customer satisfaction data in a more systematic manner. The findings of this study are expected to serve as a reference for future research and provide an overview of customer satisfaction levels toward internet services in Tegal City.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Net Promoter Score, Customer Satisfaction, Monitoring Dashboard, XL Axiata, Tegal City*

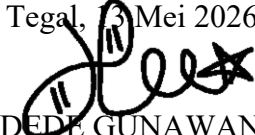
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya hingga terselesaikannya laporan Skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Internet Xl Axiata Menggunakan Metode Servqual Dan Net Promoter Score (Nps) Serta Perancangan Dashboard Monitoring Kepuasan Pelanggan Di Kota Tegal"

Skripsi adalah suatu kewajiban yang dilaksanakan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi pada program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Harkat Negeri Tegal. Banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan, tidak lupa diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sudirman Said, A.k., M.B.A selaku Rektor Universitas Harkat Negeri Tegal.
2. Ibu Prof. Dr. Dewi Elfidasari, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Harkat Negeri.
3. Bapak R. Bangkit Indarmawan N., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Harkat Negeri.
4. Bapak Sarif Surejo, S.E., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Nugroho Adhi Santoso, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Harkat Negeri yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.
6. Ibu yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan kepada penulis.

Demikian semoga laporan Skripsi ini mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan bidang ilmu dan teknologi.

Tegal, 3 Mei 2026

DEDE GUNAWAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTO.....	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 Kualitas Layanan	10
2.1.3 Service Quality (SERVQUAL)	10
2.1.4 Net Promoter Score (NPS)	13
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.6 Dashboard Monitoring.....	16
2.1.7 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian	29
3.1.1 Jenis penelitian	30
3.1.2 Sifat Penelitian	30
3.1.3 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	38
3.3.1 Uji Validitas.....	40
3.3.2 Uji Reliabilitas	41
3.4 Metode Analisis Data	42
3.5 Alur Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52

4.1.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	56
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas	61
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.1.3 Hasil Analisis SERVQUAL	67
4.1.4 Hasil Analisis Net Promoter Score (NPS).....	78
4.1.5 Hasil Perancangan Dashboard Monitoring.....	81
4.2 Pembahasan	105
4.2.1 Pembahasan Karakteristik Responden.....	106
4.2.2 Pembahasan Hasil SERVQUAL	107
4.2.3 Pembahasan Hasil NPS	110
4.2.4 Pembahasan Dashboard Monitoring.....	111
4.2.5 Keterkaitan Hasil dengan Rumusan Masalah.....	117
4.2.6 Keterbatasan Penelitian	120
BAB V PENUTUP.....	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks literatur review dan posisi penelitian.....	20
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Data penyebaran kuesioner	47
Tabel 4.1 Hasil rekapitulasi indikator Service Quality (SERVQUAL)	58
Tabel 4.2 Hasil analisis indikator Net Promoter Score (NPS).....	60
Tabel 4.3 Indikator	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Halaman pembuka google form responden.....	33
Gambar 3.2 Instrumen penelitian menggunakan Google Form.	38
Gambar 3.3 Alur penelitian.....	45
Gambar 4.1 Uji validitas instrumen.....	63
Gambar 4.2 Uji reliabilitas instrumen.....	65
Gambar 4.3 Filter data dashboard monitoring.	81
Gambar 4.4 Utama dashboard monitoring kepuasan pelanggan XL axiata di Kota Tegal.....	82
Gambar 4.5 Kartu ringkasan (Summary Cards).....	83
Gambar 4.6 Diagram lingkaran jenis kelamin	84
Gambar 4.7 Grafik distribusi usia pengguna	85
Gambar 4.8 Grafik sebaran kecamatan	86
Gambar 4.9 Grafik performa indikator Service Quality	87
Gambar 4.10 Pelanggan aktif laki-laki di Kecamatan Tegal Timur	89
Gambar 4.11 Pelanggan tidak aktif laki-laki di Kecamatan Tegal Timur	90
Gambar 4.12 Pelanggan aktif perempuan di Kecamatan Tegal Timur	91
Gambar 4.13 Pelanggan tidak aktif perempuan di Kecamatan Tegal Timur	92
Gambar 4.14 Pelanggan aktif laki-laki di Kecamatan Tegal Selatan.....	93
Gambar 4.15 Pelanggan tidak aktif laki-laki di Kecamatan Tegal Selatan.....	94
Gambar 4.16 Pelanggan aktif perempuan di Kecamatan Tegal Selatan	95
Gambar 4.17 pelanggan tidak aktif perempuan di Kecamatan Tegal Selatan	96

Gambar 4.18 Pelanggan aktif laki-laki di Kecamatan Tegal Barat.....	97
Gambar 4.19 Pelanggan tidak aktif laki-laki di Kecamatan Tegal Barat.....	98
Gambar 4.20 pelanggan aktif perempuan di Kecamatan Tegal Barat	99
Gambar 4.21 Pelanggan tidak aktif perempuan di Kecamatan Tegal Barat	100
Gambar 4.22 Pelanggan aktif laki-laki di Kecamatan Margadana	101
Gambar 4.23 Pelanggan tidak aktif laki-laki di Kecamatan Margadana	102
Gambar 4.24 Pelanggan aktif perempuan di Kecamatan Margadana	103
Gambar 4.25 Pelanggan tidak aktif perempuan di Kecamatan Margadana	104
Gambar 4.26 Filter jenis kelamin responden	113
Gambar 4.27 Filter Sebaran kecamatan responden.....	114
Gambar 4.28 Filter status pelanggan.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 Jadwal Penelitian.....	134
Lampiran B-1 Lembar Bimbingan.....	135
Lampiran C-1 Formulir Perubahan Judul	138
Lampiran D-1 Surat Pengantar Penelitian.....	139
Lampiran E-1 Dokumentasi kunjungan ke XL Center Tegal	1400
Lampiran F-1 Dokumentasi penyebaran Google Form melalui media sosial...	1411
Lampiran G-1 Kuesioner Penelitian.....	1422
Lampiran H-1 Dokumentasi halaman konfirmasi pengisian kuesioner responden	1488
Lampiran I-1 Data responden Hasil Google Form.....	1499
Lampiran J-1 Tabel Nilai r Product Moment (r Tabel).....	150
Lampiran K-1 Gambar tampilan DASHBOARD MONITORING KEPUASAN PELANGGAN XL AXIATA DI KOTA TEGAL.....	151
Lampiran L-1 Curriculum Vitae.....	152
Lampiran M- 1 FORMULIR PUBLIKASI JURNAL SKRIPSI	154
Lampiran N- 1 Bukti Cek Plagiarisme.....	155
Lampiran O- 1 Letter OF Acception (LOA)	156

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

XL	XL Axiata
NPS	Net Promoter Score
SERVQUAL	Service Quality
KPI	Key Performance Indicator
UI	User Interface
N	Jumlah Responden
%	Persen
No	Nomor
PT	Perseroan Terbatas
XL Center	Pusat Layanan XL Axiata
MyXL	Aplikasi Layanan XL Axiata
X	nilai rata-rata tiap indikator
ΣX	jumlah seluruh skor jawaban responden pada satu indikator
$\geq$	Lebih dari atau sama dengan
$\leq$	Kurang dari atau sama dengan
=	Sama dengan
+	Penjumlahan
-	Pengurangan / selisih /minus

DAFTAR ISTILAH

Dashboard monitoring	Tampilan untuk memantau data secara ringkas.
Detractor	Responden NPS yang memberi skor 0 sampai 6.
Dimensi	Aspek penilaian kualitas layanan.
Empathy	Perhatian perusahaan kepada Pelanggan.
Gap	Selisih antara harapan dan persepsi.
Google Form	Sarana kuesioner online.
Google Sheets	Aplikasi untuk mengolah data.
Harapan	Layanan yang diinginkan Pelanggan.
Kepuasan Pelanggan	Perasaan setelah membandingkan harapan dan layanan.
Loyalitas Pelanggan	Kesediaan tetap memakai merekomendasikan layanan.
NPS	Metode untuk mengukur loyalitas Pelanggan.
Passive	Responden NPS dengan skor 7 hingga 8.
Persepsi	Layanan yang dirasakan Pelanggan.
Promoter	Responden NPS dengan skor 9 sampai 10.
Responden	Orang yang mengisi kuesioner.
Reliability	Keandalan layanan.
Responsiveness	Ketanggapan pelayanan.
SERVQUAL	Metode untuk mengukur kualitas layanan.
Tangibles	Bukti fisik layanan.
Assurance	Jaminan dan kepercayaan Pelanggan.
Visualisasi Data	Penyajian data dalam bentuk grafik.
Customer	Pelanggan.
Responsiveness	Ketanggapan layanan.
Online	Terhubung ke internet.
Spreadsheet	Lembar kerja elektronik.
Real-time	Data yang diperbarui secara langsung.
Filter	Penyaring data pada dashboard.
Jamovi	Perangkat lunak analisis data statistik