

Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Free Fire Di Jayapura Menggunakan Metode Servqual

Fiqram Putra Pratama¹, Emy L. Tatuhey²

¹² Program Studi Teknik Informatika, Universitas Sepuluh Nopember Papua

* Correspondence e-mail; fiqrampratama51@gmail.com, emytatuhey@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/06/01; Revised: 2025/07/11; Accepted: 2025/08/27;

Abstract

The rapid development of digital technology has driven the growth of the online gaming industry in Indonesia, including in eastern regions such as Jayapura. One of the most popular games is Free Fire, which offers various attractive features and is accessible to a wide audience. However, in the highly competitive gaming industry, the quality of application services is a crucial factor in maintaining user loyalty. This study aims to analyze the service quality of the Free Fire application in Jayapura using the SERVQUAL method, which measures five service dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research involved 35 active Free Fire users in Jayapura, using a questionnaire consisting of expectation and perception components. Data were analyzed using SPSS for validity testing, reliability testing, and GAP (P-E) analysis. The results show that all dimensions have positive GAP values, indicating that user perceptions exceed their expectations. The Responsiveness dimension recorded the highest GAP (0.50), followed by Reliability (0.46), Assurance (0.24), Empathy (0.17), and Tangibles (0.05). These findings indicate that the Free Fire application has successfully delivered satisfying services to users in Jayapura. This study recommends that developers maintain strong service dimensions and improve those with relatively lower GAP scores to optimize overall service quality.

Keywords

Service quality, Free Fire, SERVQUAL, perception, expectation, GAP, Jayapura



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan menikmati hiburan. Salah satu sektor yang mengalami lonjakan besar adalah industri game online. Di Indonesia, penetrasi internet yang semakin luas dan penggunaan smartphone yang meningkat turut mendorong pertumbuhan pengguna aplikasi game online. Game tidak lagi dipandang hanya sebagai hiburan semata, melainkan juga sebagai media interaksi sosial, kompetisi, bahkan profesi.

Salah satu game yang meraih popularitas luar biasa di Indonesia adalah Free Fire. Free Fire merupakan game bergenre battle royale yang dikembangkan oleh Garena. Game ini berhasil menarik jutaan pengguna dari berbagai kalangan usia, terutama generasi muda. Keberhasilan Free Fire tidak lepas dari berbagai fitur menarik yang ditawarkan, seperti grafis yang ringan untuk perangkat kelas menengah ke bawah, gameplay yang kompetitif, serta beragam event dan promosi yang mampu mempertahankan minat pemain.

Namun, di tengah persaingan industri game yang semakin ketat, kualitas layanan aplikasi menjadi faktor krusial yang menentukan keberlanjutan dan loyalitas pengguna. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan pengalaman pengguna (user experience) yang positif, sedangkan layanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan, menyebabkan keluhan, hingga berpindahnya pengguna ke platform lain. Oleh karena itu, penting bagi pengembang aplikasi untuk secara berkala mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka berdasarkan umpan balik dari pengguna.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dan telah banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan di berbagai bidang, termasuk layanan digital. SERVQUAL mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dengan membandingkan antara harapan pengguna terhadap layanan dan persepsi mereka setelah menggunakan layanan, dapat diidentifikasi dimensi mana saja yang mengalami kesenjangan (gap) dan membutuhkan perbaikan.

Penelitian ini difokuskan pada pengguna aplikasi Free Fire di Kota Jayapura, Papua, yang merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan teknologi digital yang signifikan. Meskipun secara geografis berada di wilayah timur Indonesia, antusiasme masyarakat Jayapura terhadap teknologi dan game online sangat tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memahami bagaimana persepsi dan harapan pengguna di wilayah tersebut terhadap layanan aplikasi Free Fire, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL.

Penelitian ini melibatkan sebanyak 35 responden pengguna aplikasi Free Fire di Kota Jayapura. Sampel dipilih secara purposive, yaitu mereka yang aktif menggunakan aplikasi dalam 4 bulan terakhir. Kuesioner terdiri dari 20 pernyataan, masing-masing dimensi SERVQUAL diukur dengan 4 indikator baik untuk harapan maupun persepsi. Data dianalisis untuk mengetahui nilai GAP antara harapan dan persepsi."

TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian pertama yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Game Mobile Legends dengan Metode SERVQUAL” yang buat oleh Rahmad Jumadi . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) terbukti valid dan reliabel dalam mengukur kualitas layanan aplikasi Mobile Legends. Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 34,2% mengindikasikan bahwa variabel-variabel SERVQUAL secara simultan memengaruhi kepuasan pengguna sebesar 34,2%. Dengan kata lain, kualitas layanan yang diukur melalui dimensi-dimensi SERVQUAL memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna Mobile Legends, meskipun masih ada faktor lain di luar variabel yang diteliti yang juga memengaruhi kepuasan tersebut. Hipotesis penelitian diterima, yang berarti semua variabel SERVQUAL berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile Legends. Penelitian ini menegaskan pentingnya aspek kualitas layanan seperti keandalan game, respons cepat terhadap masalah, jaminan keamanan dan kenyamanan, serta empati terhadap kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kepuasan pemain. Secara ringkas, hasil penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan pada kelima dimensi SERVQUAL dapat meningkatkan kepuasan pengguna Mobile Legends, sehingga pengembang game perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pemain.

Pada penelitian kedua yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Halodoc dengan menggunakan Metode Servqual” yang buat oleh Farah Ayu Febiola dan Didi Samahudin . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Halodoc secara umum sudah cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki terutama dalam memenuhi ekspektasi pengguna terkait waktu konsultasi, biaya, dan ketersediaan obat. Hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan pelanggan bersifat signifikan, sehingga peningkatan kualitas layanan akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pengguna aplikasi Halodoc. Hasil pengukuran menunjukkan nilai persepsi kualitas layanan sebesar 4,13, sedangkan nilai harapan pelanggan sebesar 4,42. Dengan demikian, terdapat gap rata-rata sebesar -0,3 pada atribut kualitas layanan. Gap negatif ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima pelanggan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka, meskipun secara keseluruhan kualitas layanan sudah tergolong cukup baik. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun Halodoc telah memberikan layanan yang memuaskan secara umum, masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama pada aspek waktu konsultasi, ketersediaan obat, dan layanan psikologi. Peningkatan kualitas layanan pada aspek-aspek tersebut diperlukan untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan menjaga daya saing platform Halodoc dalam industri layanan kesehatan digital.

Pada penelitian ketiga yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking dengan Metode Servqual” yang buat oleh Septiani Lestari. Hasil penelitian menunjukkan *Tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi 17,2%, nilai signifikansi 0,002 ($<0,05$), dan *t* hitung 3,092 ($>1,971$). *Assurance* juga berpengaruh positif signifikan dengan kontribusi 24,3%, nilai signifikansi 0,000, dan *t* hitung 3,786. *Empathy* memberikan pengaruh paling besar yaitu 39,9%, nilai signifikansi 0,000, dan *t* hitung 6,167. *Reliability* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Kelima variabel Servqual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi pengaruh sebesar 73,7%, nilai signifikansi 0,000, dan *F* hitung 93,801 ($>3,04$). Penelitian juga mengidentifikasi kendala yang sering dialami pengguna aplikasi BNI Mobile Banking, seperti lupa MPIN, lupa password transaksi, aplikasi terblokir, tidak menerima kode OTP saat registrasi, dan aplikasi tidak bisa dibuka. Masalah-masalah ini menjadi fokus perbaikan kualitas layanan aplikasi. Penelitian menyimpulkan bahwa dimensi *tangible*, *assurance*, dan *empathy* merupakan faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile Banking. *Reliability* dan *responsiveness* belum menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, namun secara keseluruhan semua dimensi berkontribusi positif terhadap kepuasan. Peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya menggunakan metode lain seperti IS Success Model dan analisis dengan AMOS untuk pengukuran yang lebih komprehensif dan mendalam.

Perbedaan pada penelitian yang pertama adalah Interpretasi Hasil Penelitian untuk GAP Positif/Negatif Tidak menggunakan GAP, tapi menggunakan $R^2 = 34,2\%$ sedangkan pada penelitian ini semua dimensi GAP positif (persepsi $>$ harapan). Perbedaan pada penelitian yang kedua adalah Aspek Teknik Analisis GAP, nilai rata-rata persepsi & harapan sedangkan pada penelitian ini Uji Validitas, Reliabilitas, dan GAP (SPSS). Perbedaan pada penelitian yang ketiga adalah Dimensi Kurang Optimal *Reliability* dan *Responsiveness* tidak signifikan sedangkan penelitian ini *Tangibles* dan *Empathy* (GAP kecil).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Free Fire. Setiap dimensi diukur melalui empat indikator pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner.

TAHAPAN PENELITIAN

1. Merancang kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

2. Melakukan penyebaran kuesioner kepada 35 responden pengguna Free Fire di Jayapura dengan menggunakan google form.
3. Mengumpulkan data harapan dan persepsi dari masing-masing responden.
4. Mengolah data menggunakan SPSS untuk mengetahui nilai GAP dan uji signifikansi.
5. Menarik kesimpulan dari hasil analisis data.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Free Fire di Jayapura. Sampel dipilih secara purposive, yaitu mereka yang aktif bermain Free Fire. Jumlah sampel sebanyak 35 responden.

PENGUMPULAN DATA

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri atas dua bagian utama:

- **Bagian Harapan:** Mengukur harapan pengguna terhadap kualitas layanan Free Fire.
- **Bagian Persepsi:** Mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Setiap pernyataan menggunakan Skala Likert 1–7, di mana 1 = sangat tidak setuju, dan 7 = sangat setuju.

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cenderung Tidak Setuju
4	Netral
5	Cenderung Setuju
6	Setuju
7	Sangat Setuju

VARIABEL PENELITIAN

Variabel penelitian ini kemudian dibagi terdiri lima dimensi kualitas layanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Setiap dimensi kualitas layanan SERVQUAL diukur dengan menggunakan 4 indikator penilaian. Indikator-indikator ini disusun berdasarkan skala Likert dengan rentang jawaban dari 1 sampai 7, yang mewakili pernyataan "sangat tidak setuju" hingga "setuju".

Tabel 2. Variabel Pernyataan

Dimensi Servqual	ID Pertanyaan	Variabel Pernyataan
------------------	---------------	---------------------

Tangibles	T1	Free Fire memiliki tampilan grafis yang menarik dan modern.
	T2	Fitur-fitur di Free Fire mudah diakses dan digunakan
	T3	Kualitas grafis dan suara di Free Fire sangat baik
	T4	Informasi tentang event dan update mudah ditemukan di aplikasi.
Reliability	RE1	Free Fire jarang mengalami gangguan server saat bermain.
	RE2	Update konten dalam Free Fire selalu sesuai jadwal dan konsisten.
	RE3	Laporan masalah atau bug ditangani dengan baik oleh tim Free Fire.
	RE4	Proses top up dan pembelian item berjalan lancar tanpa kendala.
Responsiveness	RES1	Tim Free Fire cepat merespons pertanyaan atau keluhan pemain.
	RES2	Update fitur dan perbaikan bug dilakukan dengan cepat.
	RES3	Informasi terkait event dan perubahan fitur selalu diumumkan tepat waktu.
	RES4	Layanan pelanggan mudah dihubungi kapan saja.
Assurance	A1	Tim Free Fire memberikan rasa aman dalam bertransaksi.
	A2	Data pribadi pemain dijaga kerahasiaannya oleh Free Fire.
	A3	Tim Free Fire memiliki pengetahuan yang memadai dalam menangani masalah.
	A4	Pemain merasa yakin dan percaya dengan layanan yang diberikan.
Empathy	E1	Tim Free Fire memahami kebutuhan dan keinginan pemain.
	E2	Layanan pelanggan Free Fire bersikap ramah dan sopan.
	E3	Free Fire memberikan perhatian khusus pada pemain baru maupun lama.
	E4	Free Fire menyediakan event atau fitur yang sesuai dengan kebutuhan komunitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas adalah suatu prosedur atau teknik statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen (misalnya kuesioner) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks penelitian kuantitatif, uji validitas biasanya diterapkan pada item-item pertanyaan dalam kuesioner. Tujuan Uji Validitas ialah untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan (item) dalam kuesioner relevan, akurat, dan sesuai dengan konstruk atau variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, Uji Validitas dilakukan menggunakan program IBM SPSS versi 25. Untuk menentukan nilai R_{tabel} yang digunakan dalam analisis.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan

Pernyataan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Keterangan
1	0,698	0,344	Valid
2	0,628	0,344	Valid
3	0,540	0,344	Valid
4	0,401	0,344	Valid
5	0,591	0,344	Valid
6	0,635	0,344	Valid
7	0,374	0,344	Valid
8	0,517	0,344	Valid
9	0,469	0,344	Valid
10	0,392	0,344	Valid
11	0,545	0,344	Valid
12	0,480	0,344	Valid
13	0,729	0,344	Valid
14	0,507	0,344	Valid
15	0,498	0,344	Valid
16	0,687	0,344	Valid
17	0,827	0,344	Valid
18	0,550	0,344	Valid
19	0,782	0,344	Valid
20	0,385	0,344	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Persepsi

Pernyataan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Keterangan
1	0,736	0,344	Valid
2	0,512	0,344	Valid
3	0,598	0,344	Valid
4	0,412	0,344	Valid
5	0,421	0,344	Valid

6	0,409	0,344	Valid
7	0,485	0,344	Valid
8	0,683	0,344	Valid
9	0,745	0,344	Valid
10	0,510	0,344	Valid
11	0,529	0,344	Valid
12	0,527	0,344	Valid
13	0,506	0,344	Valid
14	0,543	0,344	Valid
15	0,507	0,344	Valid
16	0,674	0,344	Valid
17	0,756	0,344	Valid
18	0,534	0,344	Valid
19	0,656	0,344	Valid
20	0,510	0,344	Valid

Uji validitas instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner, dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung (koefisien korelasi) dengan nilai r -tabel sebagai acuan. Pada penelitian ini, dengan jumlah responden sebanyak 35 orang, nilai r -tabel yang digunakan adalah 0,344. Perbandingan antara r -hitung dan r -tabel bertujuan untuk menilai sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud, sehingga dapat dinyatakan valid atau tidak.

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui konsistensi atau keajegan suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner. Artinya, apakah instrumen tersebut akan memberikan hasil yang sama atau konsisten jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian bertujuan untuk mengukur konsistensi internal instrumen sehingga dapat memastikan bahwa alat ukur yang digunakan menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan. Dua metode umum yang sering digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian adalah Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

Cronbach's Alpha adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas, terutama pada instrumen berbentuk angket atau kuesioner dengan skala bertingkat. Nilai Cronbach's Alpha menunjukkan batas bawah reliabilitas suatu konstruk, artinya nilai ini merupakan nilai reliabilitas terendah yang mungkin dimiliki oleh instrumen tersebut. Secara umum, instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, dengan interpretasi sebagai berikut:

- Nilai Alpha $> 0,90$ menunjukkan reliabilitas sangat baik atau sempurna.
- Nilai Alpha antara 0,70 – 0,90 menunjukkan reliabilitas tinggi.
- Nilai Alpha antara 0,50 – 0,70 menunjukkan reliabilitas moderat.

- Nilai Alpha $< 0,50$ menunjukkan reliabilitas rendah, yang berarti ada kemungkinan beberapa item tidak reliabel.

Dalam praktiknya, uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas untuk memastikan bahwa item pertanyaan yang valid juga konsisten dalam pengukuran. Uji ini biasanya dilakukan dengan menggunakan software statistik seperti IBM SPSS Statistics. Sebagai contoh, dalam sebuah penelitian dengan 20 butir pertanyaan yang sudah valid, nilai Cronbach's Alpha dihitung untuk memastikan bahwa keseluruhan instrumen tersebut dapat diandalkan. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka item pertanyaan tersebut dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut.

Kesimpulan pengambilan keputusan uji reliabilitas:

- Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka instrumen atau item pertanyaan dalam kuesioner dapat dianggap andal (reliable).
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka instrumen tersebut tidak dapat diandalkan (not reliable) dan perlu dilakukan revisi atau penggantian item pertanyaan.

Dengan demikian, uji reliabilitas merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan tidak hanya valid secara isi, tetapi juga konsisten dalam pengukuran, sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel dan dapat dipercaya.

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,744	20

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas Persepsi

Cronbach's Alpha	N of Items
0,619	20

Berdasarkan Tabel yang ada di atas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk bagian Harapan adalah 0,744, yang berarti berada di atas batas minimum 0,60. Dengan demikian, instrumen pada bagian harapan dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik. Sementara itu, nilai Cronbach's Alpha untuk bagian Persepsi adalah 0,619, yang juga melebihi ambang batas 0,60. Walaupun lebih rendah dibandingkan bagian harapan, nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa instrumen persepsi dapat dikatakan reliabel, dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

Dengan hasil ini, seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dapat diterima dan digunakan untuk analisis lebih lanjut, seperti penghitungan gap nilai antara harapan dan persepsi serta pengujian hipotesis dalam penelitian ini.

PERHITUNGAN GAP

Pengukuran dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 35 responden, yang terdiri atas pengguna aktif aplikasi Free Fire di wilayah Jayapura. Tiap responden memberikan penilaian terhadap dua hal: harapan (expectation) mereka terhadap layanan ideal, dan persepsi (perception) mereka terhadap layanan nyata yang mereka alami. Selisih antara persepsi dan harapan dihitung sebagai nilai GAP ($P - E$) untuk masing – masing item dan kemudian dirata – ratakan untuk setiap dimensi.

Tabel 7. Rata – Rata Nilai GAP per Dimensi

Dimensi	Rata-Rata Harapan (E)	Rata-Rata Persepsi (P)	Rata-Rata GAP ($P - E$)
Tangibles	4.24	4.29	0.05
Reliability	3.76	4.22	0.46
Responsiveness	3.96	4.46	0.50
Assurance	4.18	4.22	0.24
Empaty	4.26	4.43	0.17

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL terhadap lima dimensi kualitas layanan, di peroleh rata – rata harapan, persepsi dan GAP ($P - E$) dari 35 responden yang menggunakan aplikasi Free Fire di Jayapura. GAP yang positif pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi ini melebihi harapan mereka. Hal ini menjadi indikator bahwa aplikasi Free Fire telah mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi penggunanya.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil nilai rata-rata GAP pada Tabel 7, dimensi yang memiliki nilai paling kecil adalah Tangibles, yaitu sebesar 0,05. Meskipun nilai tersebut positif, hal ini menunjukkan bahwa harapan responden masih belum sepenuhnya terpenuhi, karena masih terdapat kekurangan pada pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tampilan grafis yang kurang menarik atau belum sesuai dengan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan pada

aspek visual aplikasi, seperti desain antarmuka, kualitas gambar, dan tata letak, guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dari 35 responden mengenai kualitas layanan aplikasi Free Fire di Jayapura dengan menggunakan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan aplikasi telah mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Hal ini dibuktikan dari nilai GAP (persepsi – harapan) yang positif pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dimensi dengan GAP tertinggi adalah Responsiveness dengan selisih sebesar (0,50), yang menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap kecepatan dan kesiapan layanan yang diberikan oleh pengembang aplikasi. Daya tanggap ini mencakup kecepatan dalam memberikan pembaruan, menangani permasalahan teknis, serta kemampuan memberikan solusi secara cepat dan tepat. Keberhasilan dalam dimensi ini memperkuat persepsi pengguna bahwa aplikasi Free Fire memiliki layanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna. Dimensi kedua dengan GAP tertinggi adalah Reliability, dengan nilai (0,46). Ini menandakan bahwa aplikasi Free Fire dinilai cukup andal dan konsisten dalam memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Aplikasi dianggap mampu berfungsi secara stabil, minim gangguan, serta dapat diandalkan untuk memberikan pengalaman bermain yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan teknis telah dikelola dengan baik oleh tim pengembang. Selanjutnya, dimensi Assurance juga mencatat GAP positif sebesar (0,24). Pengguna merasa bahwa aplikasi ini mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam penggunaannya, baik dari sisi keamanan data, kredibilitas penyedia layanan, maupun profesionalisme dalam menyampaikan informasi. Faktor ini sangat penting dalam menjaga loyalitas pengguna dan meningkatkan citra positif aplikasi di tengah persaingan industri game mobile. Dimensi Empathy mencatat GAP sebesar (0,17), yang menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini cukup memahami kebutuhan mereka dan memberikan layanan yang bersifat personal. Hal ini dapat dilihat dari penyesuaian fitur, event-event yang relevan secara lokal, serta interaksi yang memberikan kesan bahwa pengguna diperhatikan secara individual. Terakhir, meskipun dimensi Tangibles menunjukkan GAP terkecil (0,05), hal ini tetap mencerminkan bahwa aspek fisik aplikasi seperti tampilan antarmuka, desain grafis, dan elemen visual lainnya dinilai baik dan sedikit melebihi harapan pengguna. GAP yang kecil ini bisa

menjadi masukan bagi pengembang untuk terus meningkatkan daya tarik visual dan estetika aplikasi agar semakin memuaskan pengguna. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Free Fire di Jayapura berada dalam kategori sangat baik, karena mampu melebihi harapan pengguna pada seluruh aspek layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan kualitas layanan yang dilakukan oleh pihak pengembang telah berjalan efektif. Namun demikian, peningkatan tetap perlu dilakukan, khususnya pada dimensi yang memiliki GAP relatif kecil, seperti Tangibles dan Empathy, agar seluruh aspek kualitas layanan dapat terus berkembang secara seimbang. Dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan secara konsisten, aplikasi Free Fire akan mampu menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

SARAN

Pengembang disarankan meningkatkan aspek Tangibles, khususnya tampilan grafis dan antarmuka aplikasi agar lebih menarik dan sesuai harapan pengguna. Responsiveness dan Reliability perlu dipertahankan karena sudah menunjukkan kepuasan tinggi dari pengguna. Aspek Empathy dan Assurance sebaiknya terus ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih personal dan perlindungan data yang lebih baik. Evaluasi layanan secara berkala diperlukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna di berbagai wilayah. Penelitian lanjutan disarankan melibatkan responden lebih banyak dan metode tambahan seperti IPA untuk hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm" (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management" (15th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). "Metode Servqual dan Importance Performance Analysis untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi

- pada Mahasiswa di Cirebon". *Jurnal Digital*, 9(2), 167–177
- Saputri, E. (2020). "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile MyIndihome Berdasarkan Kombinasi Metode SERVQUAL dan Webqual". *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1), 27.
- Sitorus, T., & Mawikere, L. (2020). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi E-Commerce Menggunakan Metode SERVQUAL". *Jurnal Informatika*, 14(2), 123–132.
- Jumadi, Rahmat. (2024). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Game Mobile Legends dengan Menggunakan Metode SERVQUAL". Skripsi thesis, UNAMA.
- Margaret Angela. (2022). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Game Honkai Impact dengan Menggunakan Metode SERVQUAL". Tugas Akhir, Universitas Dinamika Bangsa.
- Bahar, Dimas. Aditya. M. M., Sutejo, Heru., & Tatuhey, Emy. L. (2024). "Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Universitas Sepuluh Nopember Papua Menggunakan Metode Servqual"
- Lestari, Septiani., Amroni., Andrianti, Ari. (2024) "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual".
- Rahmawati, N., & Utami, S. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking dengan Metode SERVQUAL". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(1), 75-89.
- Pratama, A. R., & Nugroho, Y. (2020). "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Game Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi pada Game PUBG Mobile di Indonesia)". *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, 8(3), 215-222.
- Sari, P. N., & Hidayat, R. (2022). "Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Streaming Game Menggunakan SERVQUAL". *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 89-98.
- Octavia, Tinezia., Dafid. (2022). " Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya ". *JTSI*, Vol. 3, No. 1, April 2022: 69-80
- Febiola, F., & Samanhudi, D. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 588-599.
- Wibowo, B. A., & Darsono, D. (2022). Community-Based Tourism Design to Develop a Historical Tourism Village in Yogyakarta. *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 3(1), 123–138.