

ABSTRAK

Anindya Prasista 10119843

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI WAHANA HONDA DENGAN METODE PIECES

Skripsi. Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi.
Universitas Gunadarma. 2023.

Kata kunci : Analisis, Aplikasi, Wahana Honda, Metode PIECES.

(xii + 54 + Lampiran)

PT Wahana Makmur Sejati bergerak di bidang industri sepeda motor Honda berinovasi membuat aplikasi Wahana Honda. Aplikasi tersebut berteknologi *Virtual Personal Asistant* yang dapat diunduh pada Playstore dan App Store. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wahana Honda. Penelitian ini menggunakan metode PIECES. Teknik pengumpulan data menggunakan Google Form. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS 25, dan kemudian hasil analisis olah data akan menggunakan Skala Likert untuk mengetahui rata-rata kepuasan pengguna dan teori Kaplan & Norton untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wahana Honda. Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai rata-rata dari setiap variabel, yaitu variabel *Performance* mendapatkan skor 4,13 dengan predikat PUAS, variabel *Information* mendapatkan skor 4,26 dengan predikat PUAS, variabel *Economics* mendapatkan skor 4,16 dengan predikat PUAS, Variabel *Control & Security* mendapatkan skor 4,19 dengan predikat PUAS, variabel *Efficiency* mendapatkan skor 4,29 dengan predikat PUAS, dan variabel *Service* mendapatkan skor 4,04 dengan predikat PUAS. Menurut data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa perlu ada penilaian dan perbaikan teknis pada sistem algoritma yang digunakan dalam variabel *Service* agar hasil lokasi yang diberikan tetap konsisten. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan penawaran berbagai paket layanan perawatan dan servis kendaraan dengan harga yang stabil di aplikasi Wahana Honda, sehingga pengalaman pengguna dalam mengakses aplikasi tersebut dapat ditingkatkan lebih lanjut.

Daftar Pustaka (2014 - 2023)