

## ABSTRAK

Rahmat Tri Oktaviansah, 15119239

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI OJEK ONLINE GOJEK DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES**

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2019.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, PIECES, Gojek.

(xii + 49 + Lampiran)

Seiring berjalannya waktu semakin berkembang segala aspek dalam kehidupan sehari-hari, terutama pada aspek transportasi. Transportasi online di era sekarang ini perkembangannya sangatlah pesat, banyak bermunculan transportasi online melalui aplikasi mobile seperti Gojek, Grab, Maxim dan aplikasi lainnya. Gojek didirikan pada tahun 2010 dan terus berkembang sampai saat ini dengan berbagai macam layanan yang disediakan. Melalui aplikasi Gojek pengguna bisa mengakses layanan setiap saat dari layanan transportasi ojek atau taksi, pesan antar makanan, berbelanja kebutuhan, pengantaran barang, top up tagihan, dll. Hadirnya aplikasi Gojek menjawab semua kebutuhan pengguna bahwa sesuatu dapat dilakukan dengan praktis dan mudah secara online. Namun dengan banyaknya pengguna aplikasi dan berbagai macam fitur yang disediakan, kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut menjadi penelitian utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek menggunakan metode PIECES yang dapat dijadikan saran perbaikan dan pengembangan dari pihak perusahaan aplikasi Gojek agar meningkatkan kualitas layanan dan memberikan tingkat kepuasan terhadap konsumen. Teknik pengumpulan data dengan cara melalui penyebaran kuesioner dengan Google Form kepada pengguna yang berdomisili di wilayah Jakarta Timur, dan data yang terkumpul akan diolah dengan aplikasi IBM SPSS *Statistic* 25. Analisis hasil olah data menggunakan Skala LIKERT untuk mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan pengguna dan penentuan rata-rata tingkat kepuasan mengacu pada teori Kaplan dan Norton. Dari hasil analisis yang telah dilakukan pada masing-masing variabel PIECES yaitu variabel Performance memperoleh nilai skor 4.25 (SANGAT PUAS), variabel Information memperoleh nilai skor 4.19 (PUAS), variabel Economic memperoleh nilai skor 4.26 (SANGAT PUAS), variabel Control and Security memperoleh nilai skor 4.17 (PUAS), variabel Efficiency memperoleh nilai skor 4.35 (SANGAT PUAS) dan variabel Service memperoleh nilai skor 4.28 (SANGAT PUAS).

Daftar Pustaka (2014 - 2023)