

ABSTRAK

Farid Hasbi. 12119275

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Shell Asia Menggunakan Metode Pieces

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi.

Universitas Gunadarma. 2023

Kata kunci : Analisis, Tingkat Kepuasan, aplikasi, Shell Asia, Metode Pieces
(xii+45+lampiran)

Pemanfaatan teknologi *internet* sudah mengarah pada bidang transportasi dan jasa layanan *online*. Penggunaan layanan online ini sudah diterapkan pada bisnis dunia transportasi seperti aplikasi layanan berbasis lokasi *online* untuk mencari lokasi SPBU terdekat. Shell Asia merupakan salah satu aplikasi layanan pelanggan SPBU (stasiun pengisian bahan bakar umum) yang sudah memiliki lebih dari 1 juta pengunduh dan memiliki rating 4,6/5 di playstore. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shell Asia menggunakan metode PIECES. Teknik untuk mengumpulkan data menggunakan platform google form untuk menampung respon pengguna melalui kuesioner yang telah disediakan dan disebar kepada masyarakat kota Jakarta yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi Shell Asia. Pengolahan data kuesioner yang telah dijawab responden diukur menggunakan skala likert untuk menentukan rata-rata tingkat kepuasan dan Untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton. Hasil analisis yang didapat dari tiap variabel PIECES adalah, *Performance* mempunyai nilai 3,88 dengan kategori PUAS, variabel *Information* mempunyai nilai 3,90 dengan kategori PUAS, variabel *Economic* memperoleh nilai 3,99 dengan kategori PUAS, variabel *Control* memiliki nilai 3,98 dengan kategori PUAS, variabel *Efficiency* memperoleh nilai 3,92 dengan kategori PUAS, dan variabel *Service* memiliki nilai 3,94 dengan kategori PUAS.

Daftar Pustaka (2018-2023)