

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

**APLIKASI GOJEK DENGAN METODE PIECES**



**ANISA CAHYA NINGRUM**

**NIM : 195610058**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

**APLIKASI GOJEK DENGAN METODE PIECES**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi**

**Program Sarjana**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Teknologi Informasi**

**Universitas Teknologi Digital Indonesia**

**Yogyakarta**

**Disusun oleh**

**ANISA CAHYA NINGRUM**

**NIM : 195610058**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Agustus 2023



Anisa Cahya Ningrum

NIM : 195610058

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan, cinta serta doa yang tidak pernah putus untuk anak-anaknya. Terima kasih untuk orang tua saya yang selalu ada dan selalu memberikan semua yang terbaik kepada saya. Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada adik saya tercinta yang telah mendukung serta mendoakan saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dison Librado, S.E., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memotivasi saya selama penyusunan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.
3. Ibu Ir. Hera Wasiati, M.M. dan ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan pengetahuan untuk mengulas serta mengevaluasi skripsi saya, juga memberikan masukan dan saran, saya ucapkan banyak terima kasih.
4. Teman seperjuangan saya Mila, Siska, Elsyia, Silvi, Atik, Benya, Wulan, Vera, Riska yang selalu membantu selama masa perkuliahan, terima kasih saya sampaikan kepada teman-teman. Perjalanan ini menjadi lebih berwarna dan bermakna berkat kehadiran, dukungan, serta kerja sama kalian. Kita bersama-sama melewati tawa, tangis, dan tantangan yang membentuk kenangan tak terlupakan.
5. Rumah Hijau HIMA SI yang telah menjadi rumah kedua. Terima kasih karena telah memberikan pelajaran yang berharga, peluang dan dukungan bagi saya untuk berkembang. Kerjasama dan pengalaman yang saya peroleh sangat berharga dalam membentuk individu yang lebih baik.
6. Terakhir untuk semua pihak yang namanya tak dapat tercantum, saya ucapkan terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya. Semoga kebaikan dan keberkahan senantiasa menyertai kita semua.

## **HALAMAN MOTTO**

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.*

**(QS. Al-Baqarah: 286)**

*Janganlah kamu kehilangan harapan dan jangan pula kamu bersedih hati.*

**(QS. Ali Imran: 139)**

*Tak ada penyakit yang tak bisa disembuhkan kecuali kemalasan. Tak ada obat yang tak berguna selain kurangnya pengetahuan.*

**Ibnu Sina**

*Jangan pernah mempertimbangkan kemungkinan kegagalan, selama kamu bertahan, kamu akan berhasil.*

**Brian Tracy**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dimana telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi ini yang berjudul “ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DENGAN METODE PIECES”. Skripsi ini merupakan syarat kelulusan sarjana komputer jenjang strata satu Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI).

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta dorongan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi berharga dalam perjalanan penulis. Oleh karena itu dengan tulus dan ikhlas, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada mereka yang telah memberikan dedikasi dan waktu dalam membantu penulis merampungkan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, memberikan wawasan baru, dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 15 Agustus 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	2
1.3    Ruang Lingkup .....	2
1.4    Tujuan Penelitian.....	3
1.5    Manfaat Penelitian.....	3
1.6    Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	5
2.1    Tinjauan Pustaka .....	5
2.2    Landasan Teori/Dasar Teori.....	8
2.2.1    UX (User Experience).....	8
2.2.2    Kepuasan Pengguna .....	9
2.2.3    PIECES .....	10
2.2.4    Uji Instrumen .....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1    Bahan.....	14

3.2	Peralatan .....	14
3.2.1	Perangkat Keras .....	14
3.2.2	Perangkat Lunak.....	14
3.3	Populasi dan Sampel .....	15
3.3.1	Populasi.....	15
3.3.2	Sampel.....	15
3.4	Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	17
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.4.2	Instrumen Penelitian.....	17
3.4.3	Metode Analisis Data.....	18
3.4.4	Rumus Perhitungan PIECES.....	21
3.5	Flowchart Penelitian.....	22
3.6	Jadwal Penelitian.....	24
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....		25
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	25
4.1.1	Uji Validitas .....	25
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	27
4.2	Analisis PIECES.....	28
4.2.1	Perhitungan Indikator <i>Performance</i> .....	30
4.2.2	Perhitungan Indikator <i>Information</i> .....	31
4.2.3	Perhitungan Indikator <i>Economics</i> .....	32
4.2.4	Perhitungan Indikator <i>Control and Security</i> .....	33
4.2.5	Perhitungan Indikator <i>Efficiency</i> .....	34
4.2.6	Perhitungan Indikator <i>Service</i> .....	35
BAB V PENUTUP.....		37
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....		39
LAMPIRAN.....		41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima elemen dasar UX.....	9
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	22
Gambar 4.1 <i>Performance</i> .....	27
Gambar 4.2 <i>Information</i> .....	27
Gambar 4.3 <i>Economic</i> .....	27
Gambar 4.4 <i>Control &amp; Security</i> .....	27
Gambar 4.5 <i>Efficiency</i> .....	28
Gambar 4.6 <i>Service</i> .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Karakteristik Penilaian .....	19
Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner .....	19
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status.....	29
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penggunaan .....	29
Tabel 4.5 Indikator <i>Performance</i> .....	30
Tabel 4.6 Indikator <i>Information</i> .....	31
Tabel 4.7 Indikator <i>Economics</i> .....	32
Tabel 4.8 Indikator <i>Control and Security</i> .....	33
Tabel 4.9 Indikator <i>Efficiency</i> .....	34
Tabel 4.10 Indikator <i>Service</i> .....	35
Tabel 4.11 Rekapitulasi Keseluruhan Variabel PIECES .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Google Form .....	41
Lampiran 2 Daftar Pengisi Kuesioner.....	49
Lampiran 3 Jawaban Responden Variabel <i>Performance</i> .....	54
Lampiran 4 Jawaban Responden Variabel <i>Information</i> .....	57
Lampiran 5 Jawaban Responden Variabel <i>Economic</i> .....	60
Lampiran 6 Jawaban Responden Variabel <i>Control &amp; Security</i> .....	63
Lampiran 7 Jawaban Responden Variabel <i>Efficiency</i> .....	66
Lampiran 8 Jawaban Responden Variabel <i>Service</i> .....	69
Lampiran 9 Uji Validitas.....	72
Lampiran 10 Ringkasan Hasil Jawaban Responden .....	74

## INTISARI

Gojek merupakan aplikasi yang menyediakan berbagai layanan on-demand, seperti layanan transportasi (Go-Ride), pengiriman makanan (Go-Food), layanan pengantaran barang (Go-Send) dan lainnya. Penelitian ini berfokus pada analisis *user experience* terhadap tingkat kepuasan pengguna khususnya pada fitur Go-Ride dan Go-Food dengan mengambil sampel penelitian di kota Yogyakarta.

Metode penilaian kepuasan pada penelitian ini menggunakan PIECES, yang menilai dari enam variabel permasalahan dan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pendapat dari masyarakat tentang layanan aplikasi Gojek dari sisi *user experience*.

Hasil uji validitas menunjukkan setiap pertanyaan valid, dilihat dari perolehan nilai r hitung lebih besar dari rtabel. Hasil uji reliabilitas untuk variabel *Performance* 0.775, variabel *Information* 0.782, variabel *Economics* 0.686, variabel *Control & Security* 0.866, variabel *Efficiency* 0.866 dan variabel *Services* 0.824, ini menunjukkan bahwa kuesioner reliabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa total rata-rata tingkat kepuasan pengguna dari semua variabel yaitu mencapai kategori Puas dengan nilai 3.81 (Puas). Dimana nilai *Performance* 3.71, *Information* 3.91, *Economics* 3.62, *Control & Security* 3.77, *Efficiency* 3.97 dan *Services* 3.9. Hal ini berarti Gojek telah berhasil menyediakan layanan yang berkualitas, responsif dan memadai, serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif.

**Kata kunci:** *Gojek, kepuasan pengguna, PIECES, analisis UX*

## ABSTRACT

Gojek is an application that provides various on-demand services, such as transportation services (Go-Ride), food delivery (Go-Food), package delivery (Go-Send) and others. This research focuses on analyzing user experience on the level of user satisfaction, especially on the Go-Ride and Go-Food features by taking a research sample in the city of Yogyakarta.

The satisfaction assessment method in this study uses PIECES, which assesses six problem variables and uses a questionnaire to find out the opinions of the public about Gojek application services in terms of user experience.

The validity test results show that each question is valid, seen from the acquisition of the rcount value greater than the rtable. The reliability test results for the Performance variable 0.775, Information variable 0.782, Economics variable 0.686, Control & Security variable 0.866, Efficiency variable 0.866 and Services variable 0.824, this shows that the questionnaire is reliable. The results of this study indicate that the total average level of user satisfaction from all variables is reaching the Satisfied category with a value of 3.81 (Satisfied). Where the value of Performance 3.71, Information 3.91, Economics 3.62, Control & Security 3.77, Efficiency 3.97 and Services 3.9. This means that Gojek has succeeded in providing quality, responsive and adequate services, and is able to provide a positive user experience.

**Keywords:** *Gojek, user satisfaction, PIECES, UX analysis*