

**SKRIPSI**  
**ANALISIS APLIKASI GRAB DI YOGYAKARTA DENGAN**  
**MENGGUNAKAN METODE PIECES**



Disusun Oleh :

**NAMA : ANDHIKA HANIF MUKTI**

**NIM : 165610098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**  
**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS APLIKASI GRAB DI YOGYAKARTA DENGAN  
MENGUNAKAN 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**

**ANDHIKA HANIF MUKTI**

**NIM : 165610098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

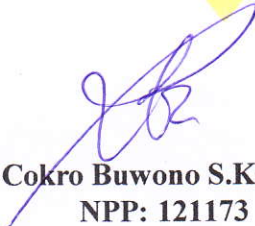
**UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Analisis Aplikasi Grab di Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode PIECES  
**Nama** : Andhika Hanif Mukti  
**NIM** : 165610098  
**Program Studi** : Sistem Informasi  
**Program** : Sarjana  
**Semester** : Genap  
**Tahun Akademik** : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



**Robby Cokro Buwono S.Kom., M.Kom**  
**NPP: 121173**

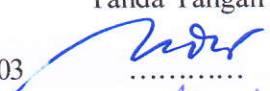


HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS APLIKASI GRAB DI YOGYAKARTA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE PIECES

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan  
diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Teknologi Digital Indonesia  
Yogyakarta

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Dewan Penguji	NIDN	Tanda Tangan
1. Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng.	0502117203	
2. Emy Susanti, S.Kom., M.Cs.	0003037901	
3. Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom	052918201	

Mengetahui  
Ketua Program Studi Sistem Informasi



**Pulut Suryani, S.Kom., M.Cs**

NPP 19780315 200501 2 002

## 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, 21 Agustus 2023



Andhika Hanif Mukti  
NIM: 165610098

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya tulis ini penulis persembahkan kepada :

Tuhan YME yang maha pengasih, maha penolong, dan maha pemberi kekuatan.  
Bapak, Ibu, dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan penulis, selalu memberi nasihat dan semangat agar penulis diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Teman-teman yang selalu mendukung penulis dan selalu memberi semangat serta nasihat.

## **MOTTO**

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”*

*(penulis).*

*“Terjatuh adalah awal dari kebangkitan, kesalahan adalah awal untuk menuju perubahan dan kegagalan adalah awal dari pengalaman yang berharga, karena hidup itu merupakan perjuangan menuju yang lebih baik”.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Aplikasi Grab di Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Pieces”. Dalam penulisan ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan kali ini penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan YME yang telah memberikan anugerah-Nya.
2. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T, selaku Kepala Universitas Teknologi Digital Indonesia Yogyakarta.
3. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom., yang sudah membimbing dalam membuat karya tulis ini.
5. Bapak Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng., dan Ibu Emy Susanti, S.Kom., M.Cs., selaku penguji. Terima kasih atas waktu, masukan, dan arahnya.
6. Bapak dan Ibu dosen Universitas Tekonologi Digital Indonesia Yogyakarta yang sudah mengajar dan memberikan ilmunya baik di dalam maupun di luar kampus.
7. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moral maupun materi.



8. Sahabat yang telah meluangkan waktu untuk berbagi wawasan dan ilmunya.

Disadari bahwa dalam karya tulis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari segala pihak sangat dibutuhkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberi inspirasi terhadap pembaca.

Yogyakarta, 21 Agustus 2023

Andhika Hanif Mukti

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Metode PIECES .....	9
2.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	13
2.2.3 Teori Survei .....	13
2.2.4 Teori Uji Validitas .....	13
2.2.5 Teori Uji Reliabilitas .....	13
2.2.6 Teori Skala Likert .....	13
2.2.7 Teori tentang Grab .....	14

2.2.8	Teori Sampel.....	14
2.2.9	Teori Kriteria Responden .....	14
2.2.10	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna ....	15
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....</b>		<b>16</b>
3.1	Analisis Sistem.....	16
3.2	Analisis Kebutuhan .....	16
3.3	Bahan.....	16
3.4	Peralatan.....	16
3.4.1	Perangkat Keras .....	17
3.4.2	Perangkat Lunak .....	17
3.5	Pengumpulan Data.....	17
3.5.1	Kuesioner.....	17
3.5.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	18
3.5.3	Kriteria Responden.....	18
3.6	Gambaran Umum Penelitian.....	19
3.7	Analisis Perancangan.....	19
3.8	Proses Alur Penelitian .....	19
3.8.1	Tahap Pertama (I).....	21
3.8.2	Tahap Kedua (II).....	21
3.8.3	Tahap Ketiga (III) .....	21
3.8.4	Tahap Keempat (IV).....	21
3.8.5	Tahap Kelima (V) .....	22
3.9	Rancangan Formulir Skenario Tugas .....	22
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM .....</b>		<b>25</b>
4.1	Kriteria Responden.....	25
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
4.1.2	Berdasarkan Usia .....	26
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
4.3	Pembahasan Analisis PIECES .....	29
4.3.1	Analisis <i>Performance</i> .....	30
4.3.2	Analisis <i>Information</i> .....	33

4.3.3 Analisis <i>Economic</i> .....	36
4.3.4 Analisis <i>Control/Security</i> .....	39
4.3.5 Analisis <i>Efficiency</i> .....	42
4.3.6 Analisis <i>Service</i> .....	45
4.3.7 Hasil Rekapitulasi Indikator .....	48
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>54</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Proses Alur Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Daftar Pustaka .....	7
Tabel 3.1	Rumusan Variabel, Indikator, Parameter, dan Kisi-kisi .....	23
Tabel 4.1	Uji Validitas .....	27
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.3	Analisis Performance .....	30
Tabel 4.4	Hasil Analisis Performace .....	32
Tabel 4.5	Analisis Information .....	33
Tabel 4.6	Hasil Analisis Information .....	35
Tabel 4.7	Analisis Economic .....	36
Tabel 4.8	Hasil Analisis Economic .....	38
Tabel 4.9	Analisis Control/Security .....	39
Tabel 4.10	Hasil Analisis Control/Security .....	41
Tabel 4.11	Analisis Efficiency .....	42
Tabel 4.12	Hasil Analisis Efficiency .....	44
Tabel 4.13	Analisis Service .....	45
Tabel 4.14	Hasil Analisis Service .....	47
Tabel 4.15	Hasil Rekapitulasi .....	48

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *kualitas layanan* yang dirasakan oleh pelanggan pada jasa transportasi *Grab* di Yogyakarta berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dan menganalisis variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dari jasa transportasi Grab.

Indicator yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode PIECES terdiri 6 indikator penilaian yaitu Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service.

Berdasarkan hasil penelitian pada aplikasi Grab dapat disimpulkan bahwa *pengguna* sudah merasa cukup puas terhadap *kualitas layanan* aplikasi Grab. Kemudian variabel yang perlu ditingkatkan yaitu variabel economic.

**Kata kunci : Grab, Pengguna, PIECES, Kualitas Layanan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to identify the quality of service perceived by customers in Grab transportation services in Yogyakarta based on the level of user satisfaction and analyze what variables need to be improved from Grab transportation services.*

*The indicators used in this study using the PIECES method consist of 6 assessment indicators, namely Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service.*

*Based on the results of research on the Grab application, it can be concluded that users are quite satisfied with the quality of the Grab application services. Then the variable that needs to be improved is the economic variable.*

***Keywords : Grab, Users, PIECES method, Quality of Service***