

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN APLIKASI GOJEK DENGAN METODE PIECES PADA
MASYARAKAT DI KOTA YOGYAKARTA



Fransiska Vika

NIM : 185610014

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

2022

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN APLIKASI GOJEK DENGAN METODE PIECES PADA
MASYARAKAT DI KOTA YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata

satu (S1)

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Disusun Oleh

Fransiska Vika

NIM : 185610014

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

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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, 18 Januari 2022



Fransiska Vika

NIM: 185610014

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Tuhan, Terimakasih Tuhan Yesus, Bunda Maria dan St. Yosep. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua yang sangat luarbiasa dalam hidup saya, Bapak Yohanes Habun dan Mama Rosadalima Jebaut yang selalu mendoakan, memberikan cinta dan kasih sayang, selalu mendukung dan menguatkan dalam setiap keputusan yang saya ambil, serta selalu memberikan semangat hingga terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Endang Wahyuningsih, S.Kom., M.Cs. Selaku dosen penguji saya yang telah membantu melancarkan sidang skripsi dan memberikan masukan dan saran untuk skripsi saya.
4. Untuk seseorang yang selalu menemani, memberikan ide, pikiran, semangat, dukungan, dan selalu ada hingga selesainya skripsi ini.
5. Dan untuk semua yang telah mendukung dan mencintai Vika hingga saat ini.

MOTTO

1 Korintus 10:13

"Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya."

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulisan skripsi ini selesai pada waktu yang tepat. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi Sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana (S1) pada program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Universitas Teknologi Digital Indonesia yang telah menjadi tempat yang nyaman untuk belajar serta menyediakan berbagai fasilitas guna terselenggaranya proses belajar mengajar.
3. Para dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia yang telah membagi ilmu dan memperluas wawasan.
4. Bapa, Mama, ka'e Enjel, Nana Ady, Leo dan nana Andrianus Ade Kurniawan (Pacar) yang selalu menjadi motivasi untuk bebuat lebih.
5. Keluarga yang telah mendukung dengan caranya masing-masing.
6. Teman-teman yang selalu membantu, mendukung dan menemani dalam perjalanan hidup.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fransiska Vika', written in a cursive style.

Fransiska Vika

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Intisari	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	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 PUSTAKAN DAN DASAR TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 PIECES	11

2.2.2 Pengertian Kualitas	12
2.2.3 Pengertian Jasa/Pelayanan	12
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan / Jasa	14
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.2.7 Masyarakat	18
2.2.8 Transportasi	20
2.2.9 Angket atau Kuesioner	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Bahan/Data.....	22
3.2 Peralatan	23
3.3 Prosedur dan Pengumpulan Data	24
3.4 Flowchart Penelitian	28
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil dan Pembahasan	34
4.1.1 Rumus Perhitungan PIECES	34
4.1.2 Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan.....	35
BAB V PENUTUP	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Flowchart Penelitian	28
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian	9
Tabel 3.1 Karakteristik Penilaian	26
Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner	31
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 indikator Performance	35
Tabel 4.3 indikator Information	36
Tabel 4.4 indikator Economics	36
Tabel 4.5 indikator Control and Security	37
Tabel 4.6 indikator efficiency	39
Tabel 4.7 indikator Service	39
Tabel 4.8 Rekapitulasi Keseluruhan Variabel PIECES	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pengisi Kuesioner	45
Lampiran 2 : Pertanyaan Pada Variabel <i>Performance</i>	49
Lampiran 3 : Pertanyaan Pada Variabel <i>Information</i>	51
Lampiran 4 : Pertanyaan Pada Variabel <i>Economis</i>	54
Lampiran 5 : Pertanyaan Pada Variabel <i>Control and Security</i>	57
Lampiran 6 : Pertanyaan Pada Variabel <i>Efficiency</i>	60
Lampiran 7 : Pertanyaan Pada Variabel <i>Service</i>	63

Intisari

Gojek merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan berbagai layanan transportasi dan gaya hidup, termasuk layanan yang berbasis kendaraan roda dua, yaitu GoRide, GoFood, GoSend, dan GoShop. Penelitian ini berfokus untuk melihat tingkat kepuasan dari pengguna layanan Gojek pada fitur Go-Ride dengan mengambil sampel penelitian di kota Yogyakarta. Metode penilaian kepuasan pada penelitian ini menggunakan PIECES, yang menilai dari enam variabel permasalahan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna Gojek pada fitur Go-Ride di Kota Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden yang telah dipilih. Kriteria responden yang diambil sebagai sampel adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa transportasi ojek online Go-Ride di Kota Yogyakarta minimal yang sudah pernah mengguna aplikasi gojek. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian dari metode PIECES didapatkan nilai dengan variabel Performance 3,57, Information 3,82, Economics 3,72, Control 4,02, Efficiency 4,04, dan Services 3,95. Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel PIECES diatas semua berada pada kategori Puas, artinya Aplikasi Gojek pada fitur Go-ride berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pelanggan.

Kata kunci: Gojek, Kepuasan Pelanggan, PIECES.

Abstract

Gojek is an application that provides various transportation and lifestyle services, including two-wheeled vehicle-based services, namely GoRide, GoFood, GoSend, and GoShop. The study focused on looking at the level of satisfaction of Gojek service users on the Go-Ride feature by sampling research in the city of Yogyakarta. The satisfaction assessment method in this study used PIECES, which assesses from six problem variables.

The population in this study is all gojek user customers on the Go-Ride feature in Yogyakarta City with a sample number of 108 respondents who have been selected. The criteria of respondents taken as a sample are customers who have used Go-Ride online motorcycle taxi transportation services in Yogyakarta City at least who have used gojek applications. The data collected in this study is primary data using questionnaires.

Based on the results of research from the PIECES method obtained values with variables Performance 3.57, Information 3.82, Economics 3.72, Control 4.02, Efficiency 4.04, and Services 3.95. Based on the results of all pieces variable recapitulation above all are in the satisfied category, meaning that the Gojek application on the Go-ride feature plays a good role in improving the quality of service so as to provide satisfaction and positive response to customers.

Keywords: Gojek, Customer Satisfaction, PIECES.