

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN**  
**BELANJA ONLINE APLIKASI *SHOPEE* DI YOGYAKARTA DENGAN**  
**METODE PIECES**



**YULIANUS MARIYANTO HAMBUT**  
**185610044**  
**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**  
**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**  
**YOGYAKARTA**  
**2023**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN BELANJA ONLINE APLIKASI SHOPEE DI YOGYAKARTA 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**

**YULIANUS MARIYANTO HAMBUT**

**NIM :185610044**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti 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, Maret 2023



Yulianus Mariyanto Hambut

NIM: 185610044

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sujud syukur ku persembahkan kepada Tuhan yang maha Esa atas segala kebaikan dan kemurahannya -Nya sehingga memberi aku kekuatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini juga di persembahan kepada kedua Orang tua, Mama dan Bapa. sebagai penulis sadar tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya motivasi serta kasih sayang yang kalian berikan. Terimahkasih Bapa dan Mama.

Dengan rasa syukur yang mendalam, skripsi ini di persembahkan juga untuk orang-orang luar biasa yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Kepada Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs Ketua Progam Studi Sistem Informasi yang sangat berjasa dalam menyelesaikan perkuliahan serta cita-cita.
2. Kepada Bapak Ir.Totok SuprawotoM.M., M.T. Selaku Rektor dan Dosen Pembimbing
3. Kepada Saudara dan Teman-teman yang sudah ambil bagian dalam skripsi ini

## **HALAMAN MOTTO**

**“Banyak hal yang bisa menjatuhkanmu. Tapi  
satu-satunya hal yang benar-benar dapat  
menjatuhkanmu adalah sikapmu sendiri” –**

**Raden Ajeng Kartini**

*“Don’t be impressed by money, followers, degrees,  
and titles. Be impressed by kindness, intergritu,  
humility, and generosity”-Unknown*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada tuhan yang maha Esa. yang telah memberikan Rahmad dan karunia -Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi berjudul tentang "ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN BELANJA ONLINE APLIKASI SHOPEE DI YOGYAKARTA DENGAN METODE PIECES". Tidak lupa juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut mengambil bagian memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Tentunya skripsi ini tidak akan bisa selesai jika tanpa mendapat dukungan dari berbagai pihak. Sebagai Penyusun menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, baik dari tata bahasan penyampain dan juga penyusunan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, Penyusun dengan rendah hati menerima kritik dan saran dari para pembaca agar dapat memperbaiki skripsi ini. Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menginspirasi bagi para pembaca.

Hormat penulis mengucapkan Terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Bapak dan Ibu Selaku Orang Tua yang selalu mendoakan serta mendukung saya dalam segala hal apapun.
2. Kepada Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs Ketua Progam Studi Sistem Informasi yang sangat berjasa dalam menyelesaikan perkuliahan serta cita-cita.
3. Kepada Bapak Ir.Totok SuprawotoM.M., M.T. Selaku Rektor dan Dosen Pembimbing
4. Kepada Saudara dan Teman-teman yang sudah ambil bagian dalam skripsi ini

-

Yogyakarta , Maret 2023



Yulianus Mariyanto Hambut

## DAFTAR ISI

COVER	
JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 PIECES .....	12
2.2.2 SPSS .....	14
2.2.3 Kepuasaan Pelanggan.....	15
2.2.4 Kualitas Layanan .....	16
2.2.5 Shoppe .....	17
2.2.6 E-Commerce .....	18
2.2.7 Angket Atau Kuesioner.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Bahan/Data.....	26
3.2 Peralatan .....	27

3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4 Flowchart Penelitian.....	29
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	33
4.1.1 Rumus Perhitungan PIECES .....	33
4.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan.....	34
4.1.3 Uji Normalitas Dan Korelasi.....	40
BAB V PENUTUP .....	41
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

<u>Gambar 1.1 Daftar Marketplace Di Indonesia .....</u>	1
<u>Gambar 3.4 Flowchart Penelitian.....</u>	29

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.2.1 Perbandingan Penelitian.....	10
Tabel 3.3 Skala Likeret .....	24
Tabel 3.3.1 Karakteristik Penilaian .....	28
Tabel 3.4 Pertanyaan Kuesioner.....	31
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2 variabel Performance .....	34
Tabel 4.3 variabel Information.....	35
Tabel 4.4 indikator Economics .....	36
Tabel 4.5 variabel Control and Security .....	37
Tabel 4.6 variabel efficiency.....	38
Tabel 4.7 variabel Service.....	39
Tabel 4.8 Rekapitulasi Keseluruhan Variabel PIECES .....	40
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.10 Korelasi Spearman .....	43

## INTISARI

Seiring berkembangnya teknologi yang begitu pesat , juga mempengaruhi gaya belanja setiap masyarakat itu sendiri yang dari dulunya belanja barang atau kebutuhan langsung datang ke toko, sekarang bisa melakukan pembelian secara online, salah satunya dengan belanja menggunakan *E-Commerce* Shopee. Aplikasi shoppe sendiri merupakan aplikasi *E-Commerce* dengan jumlah pengujung terbesar ke dua di Indonesia setelah Tokopedia. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasaan pengguna terhadap layanan aplikasi shoppe khususnya untuk pengguna di Yogyakarta.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah para pengguna aplikasi shoppe aktif yang berada di Yogyakarta. Dalam penelitian ini terdapat 18 item pertanyaan, maka ukuran sampel yang dibutuhkan minimal sejumlah  $18 \times 10 = 180$  sampel. Sehingga nanti akhirnya sampel yang digunakan ialah 180 orang.

Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel PIECES diatas, seluruh variabelnya yang terdiri dari *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency dan Service* semua berada pada kategori Puas, artinya Aplikasi Shopee pada fitur belanja online berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pelanggan/pengguna.

1. Berdasarkan hasil dari korelasi antara variabel satu dengan variabel yang lainnya di katakana memiliki korelasi antara satu dengan yang lainnya.
2. Hasil dari keseluruhan Analisa data menunjukan bahwa variabel PIECES mendapatkan kategori puas sehingga dapat kita simpulkan bawha aplikasi shopee pada fitur belanja online berperan bagus dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan hasil yang puas kepada pengguna belanja online aplikasi shopee
3. Berdasarkan hasil dari penelitian mennggunakan metode PIECES di dapatkan hasil dari setiap variabel yaitu *Variabel Performance* 3,48, *Variabel Information* 3,89, *Variabel Ekonomics* 3,42, *Variabel Control and Security* 3,98, *Variabel Efficiency* 3,79, *Variabel Service* 3,64.

*Kata kunci:* *Shopee, Kepuasaan Pelanggan, PIECES*

## ABSTRACT

*As technology develops so rapidly, it also affects the shopping style of each community itself, who used to shop for goods or necessities directly to the store, now they can make purchases online, one of which is by shopping using E-Commerce Shopee. The Shopee application itself is an E-Commerce application with the second largest number of visitors in Indonesia after Tokopedia. Therefore, researchers are interested in researching user satisfaction with shoppe application services, especially for users in Yogyakarta.*

*The sample used in this study is active shoppe application users in Yogyakarta. In this study there were 18 question items, so the required sample size was a minimum of 18 x 10 = 180 samples. So that in the end the sample used is 180 people.*

*Based on the results of the entire PIECES variable recapitulation above, all of the variables consisting of Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency and Service are all in the Satisfied category, meaning that the Shopee application in the online shopping feature plays a good role in improving service quality so as to provide a sense of satisfaction and positive response to customers/users.*

1. *Based on the results of the correlation between one variable and another variable it is said to have a correlation between one another.*
2. *The results of the overall data analysis show that the PIECES variable gets the satisfied category so that we can conclude that the shopee application in the online shopping feature plays a good role in improving service quality and providing satisfying results to online shopping users of the shopee application*
3. *Based on the results of research using the PIECES method, the results for each variable are Performance Variable 3.48, Information Variable 3.89, Economic Variable 3.42, Control and Security Variable 3.98, Efficiency Variable 3.79, Service Variable 3.64.*

*Keywords:* *Shopee, Customer Satisfaction, PIECES*