



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

M. DIEGO MARTIAN SAPUTRA

2019.21.0080

**PROGRAM STUDI SISTEM INFROMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Starata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh :

M. DIEGO MARTIAN SAPUTRA

2019.21.0080

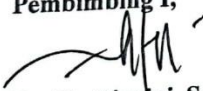
**PROGRAM STUDI SISTEM INFROMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

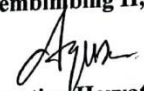
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Analisis Kepuasan pengguna Aplikasi Maxim
di Kota Palembang**

Oleh:

**Muhammad Diego Martian Saputra
2019210080**

Pembimbing I,

Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

Palembang, 4 Agustus 2023
Pembimbing II,

Agustina Heryati, S.Kom., M.M
NIK: 2016.01.0230

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 24 bulan 07 tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

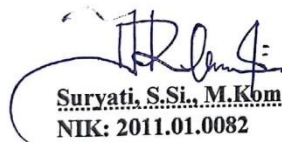
Palembang, 24/07/2023

Penguji 1



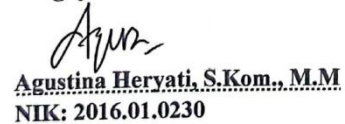
Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

Penguji 2



Suryati, S.Si., M.Kom
NIK: 2011.01.0082

Penguji 3



Agustina Heryati, S.Kom., M.M
NIK: 2016.01.0230

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**


Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : M Diego Martian Saputra
NPM : 2019210080
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Di Kota Palembang


Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 4 Agustus 2023

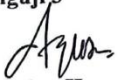
Penguji 1


Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

Penguji 2


Suryati, S.Si., M.Kom
NIK: 2011.01.0082

Penguji 3


Agustina Heryati, S.Kom., M.M
NIK: 2016.01.0230

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi


Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan transportasi online. Salah satu aplikasi yang digunakan oleh masyarakat terutama di Kota Palembang adalah Aplikasi Maxim. Akan tetapi dalam penerapannya pada masyarakat belum diketahui tingkat kepuasan masyarakat pada penggunaan aplikasi tersebut, maka perlu dilakukan analisa terhadap tingkat kepuasan dalam pemakaian aplikasi. Hal ini memerlukan sebuah metode pengujian sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakai, metode tersebut adalah metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang merupakan sebuah metode pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna akhir, serta menggunakan penelitian kuantitatif dalam pengumpulan data dari responden serta analisis. Responden penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi maxim di Kota Palembang. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi maxim di Kota Palembang yang dimana menggunakan variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness*, untuk mencari pengaruh terhadap variabel *End User Satisfaction*.

Kata Kunci: Maxim, *EUCS*, Kepuasan

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how the level of public satisfaction with the use of online transportation services. One of the applications used by the public, especially in the city of Palembang, is the Maxim application. However, in its application to the community, the level of community satisfaction with the use of the application is not yet known, it is necessary to analyze the level of satisfaction in using the application. This requires a system testing method that can measure the level of user satisfaction with the system used, this method is the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method which is a method of measuring end-user satisfaction levels, and uses quantitative research in collecting data from respondents as well as analysis. Respondents of this study are users who use the maxim application in the city of Palembang. The results obtained from this study are how the maxim application user satisfaction level in the city of Palembang uses the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, to find influence on the End User Satisfaction variable.

Keywords: *Maxim, EUCS, Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Skripsi yang Peneliti buat dengan judul Analisis kepuasan pengguna aplikasi maxim di Kota Palembang. dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak Lupa Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Indo Global Mandiri Palembang
3. Ibu Nining Ariati, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Dr. Terttiavini, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing I.
5. Ibu Agustina Heryati, S.Kom., M.M selaku Pembimbing II.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Indo Global Mandiri Palembang.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan ini nantinya. Penulis juga berharap agar Skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti

M Diego Martian Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
1.4 Ruang Lingkup	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB I PENDAHULUAN	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	5
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	5

BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Analisa	6
2.1.2 Evaluasi Sistem	6
2.1.3 Aplikasi.....	8
2.1.4 Kepuasan Pengguna.....	8
2.2 Pelayanan	10
2.3 <i>Aplikasi Mobile</i>	10
2.4 Aplikasi Maxim.....	11
2.5 Transportasi.....	11
2.5.1 Transportasi online	12
2.6 Metode End User Computing Satisfaction	12
2.7 Hipotesa Penelitian.....	15
2.8 SmartLPS	16
2.9 Data dan pengumpulan sumber data.....	16
2.9.1 Sumber Data.....	16
2.10 Metode pengumpulan Data	17
2.10.1 Observasi.....	18
2.10.2 Wawancara.....	18
2.10.3 Kuisisioner.....	19
2.10.4 Studi Literatur	19
2.11 Metode Analisis Data	20
2.11.1 Uji validitas	20
2.11.2 Uji Reabilitas.....	21
2.11.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	22
2.11.4 Uji Koefisiensi Korelasi.....	22

2.11.5	Uji t.....	22
2.12	Populasi dan Teknik Sampling.....	23
2.12.1	Populasi.....	23
2.12.2	Teknik Sampling	23
2.13	Instrumen Penelitian	26
2.14	Pengolahan Data.....	26
2.14.1	Analisa Data.....	26
2.15	Skala Penelitian	28
2.16	Penelitian Sebelumnya.....	29
BAB III.....		33
METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Tahapan Penelitian	33
3.1.1	Deskripsi Penelitian	34
3.1.2	Rumusan Masalah.....	34
3.1.3	Studi Pustaka	34
3.1.4	Penyusunan Rancangan Penelitian	34
3.1.5	Pengumpulan Data.....	35
3.1.6	Pengujian Kuisisioner.....	35
3.1.7	Pengumpulan Data Kuisisioner.....	35
3.1.8	Hasil dan Pembahasan	35
3.1.9	Kesimpulan dan Saran	36
3.2	Penentuan indikator Penelitian	36
3.3	Pembuatan Instrumen	37
3.4	Skala Likert.....	38
3.5	Pengumpulan Data	39
3.6	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
3.6.1	Sejarah Singkat Perusahaan	40
3.7	Visi dan Misi.....	40

3.7.1	Visi.....	40
3.7.2	Misi.....	41
3.8	Struktur Organisasi dan Tugas Pokok	41
3.8.1	Struktur Organisasi	41
3.8.2	Tugas Pokok.....	41
3.9	Profil Aplikasi Maxim	42
3.9.1	Fitur aplikasi maxim	42
3.10	Populasi dan Sampel.....	44
3.11	Uji Coba Instrumen	45
3.12	Uji Validitas Kuisisioner	46
3.13	Uji Reabilitas Kuisisioner.....	47
3.14	Kesimpulan Uji Coba Instrumen.....	48
BAB IV		49
HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Deskripsi Data	49
4.1.1	Deskripsi Penarikan Populasi dan Sampel Data.....	49
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	48
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	50
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Layanan Yang Digunakan.....	51
4.1.5	Profil Responden berdasarkan pernah atau tidak	52
4.2	Data Penilaian Responden	53
4.3	Graphical output	54
4.4	Uji Kualitas Data.....	55
4.4.1	Uji Linear regresi berganda.....	55
4.4.2	Uji Koefisiensi Korelasi.....	56
4.4.3	Uji t	57
4.5	Hasil Analisis	58
4.5.1	Hasil Pengolahan data berdasarkan variabel content.....	59

4.5.2	Hasil Pengolahan data berdasarkan variabel Accuracy	60
4.5.3	Hasil Pengolahan data berdasarkan variabel Format.....	62
4.5.4	Hasil Pengolahan data berdasarkan variabel Eased of use	63
4.5.5	Hasil Pengolahan data berdasarkan variabel Timeless	64
4.5.6	Hasil Pengolahan data berdasarkan variabel User of Satisfaction ...	66
4.6	Rekomendasi	68
BAB V.....		71
KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pertama EUCS.....	13
Gambar 2.2 Model Kerangka berfikir.....	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Halaman Depan Aplikasi Maxim	42
Gambar 3.3 Hasil uji validitas	47
Gambar 3.4 Hasil uji reabilitas	47
Gambar 4.1 Diagram chart jumlah Responden berdasarkan tingkat pendidikan... 50	
Gambar 4.2 Diagram chart jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	51
Gambar 4.3 Diagram chart jumlah Responden berdasarkan Layanan yang digunakan... ..	51
Gambar 4.4 Diagram chart jumlah Responden berdasarkan Jumlah responden yang menggunakan aplikasi maxim... ..	52
Gambar_4.5 Graphic output Smartpls... ..	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert.....	28
Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan.....	29
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1_Variabel dan Indikator Penelitian	36
Tabel 3.2 Instrumen Pertanyaan	37
Tabel 3.3 Bobot Nilai.....	38
Tabel 3.4 Hasil penyebaran kuisisioner.....	45
Tabel 4.1 Hasil penyebaran kuisisioner.....	53
Tabel 4.2 Tabel Hasil uji linear regresi berganda.....	55
Tabel 4.3.Tabel korelasi interval	56
Tabel 4.4 Tabel hasil uji koefisiensi korelasi	56
Tabel 4.5 Tabel hasil uji t.....	57
Tabel 4.6 Pengolahan data Indikator C1	59
Tabel 4.7 Pengolahan data Indikator C2	59
Tabel 4.8 Pengolahan data Indikator C3	60
Tabel 4.9Pengolahan data Indikator A1.....	60
Tabel 4.10 Pengolahan data Indikator A2.....	61
Tabel 4.11 Pengolahan data Indikator A3.....	61
Tabel 4.12 Pengolahan data Indikator F1	62
Tabel 4.13. Pengolahan data Indikator F2	62
Tabel 4.14 Pengolahan data Indikator F3	63
Tabel 4,15 Pengolahan data Indikator E1	63
Tabel 4.16 Pengolahan data Indikator E2	64
Tabel 4.17 Pengolahan data Indikator T1	64

Tabel 4.18 Pengolahan data Indikator T2	65
Tabel 4.19 Pengolahan data Indikator T3	65
Tabel 4.20 Pengolahan data Indikator Y1	66
Tabel 4.21 Pengolahan data Indikator Y2.....	66
Tabel 4.22 Pengolahan data Indikator Y3.....	67
Tabel 4.23 Hasil perhitungan	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Survey Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 : Pernyataan tidak plagiat
- Lampiran 6 : Tabulasi Kuisisioner
- Lampiran 7 : Output Hasil analisis linear berganda
- Lampiran 8 : Output Hasil uji koefisiensi korelasi
- Lampiran 9 : Output hasil uji t