

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *PIECES FRAMEWORK* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
PADA APLIKASI DIWAROENG**



**OLEH
I MADE DWI ANANTA YOGA
NIM 1915091040**


**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *PIECES FRAMEWORK* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
PADA APLIKASI DIWAROENG**

SKRIPSI



**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Teknik Informatika**

**Oleh
I Made Dwi Ananta Yoga
NIM 1915091040**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN

Menyetujui

Pembimbing I,



Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom.,M.Sc.

NIP. 198501042010121004

Pembimbing II,



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri I.S.Kom.,M.T

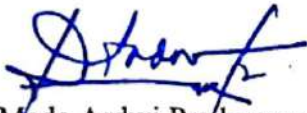
NIP. 198907112020122004

Skripsi oleh I Made Dwi Ananta Yoga

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal 23 - 10 - 2024

Dewan Penguji,



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.

(Ketua)

NIP. 198611182015041001



Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

(Anggota)

NIP. 199308042020122008



Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.

(Anggota)

NIP. 198501042010121004



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T

(Anggota)

NIP. 198907112020122004

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada

Hari

Tanggal

: Rabu
: 23 Juli 2024



Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

Made Windu Antara K. S.T., M.Sc., Ph.D.

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.

NIP. 198211112008121001

NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,



Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan

Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.

NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Aplikasi Diwaroeng**" beserta seluruh isinya merupakan benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya menanggung risiko/sanksi yang diberikan kepada saya jika selanjutnya ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 2024

Yang Membuat Pernyataan,



I Made Dwi Ananta Yoga

NIM 1915091040

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya lah serta atas dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi yang dibuat oleh penulis dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua (I Wayan Yudi Arsha dan Ni Gusti Ayu Komang Wirawati) dan Kakak saya (I Putu Harsana Andrayuga) beserta dengan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang.
2. Bapak I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc. selaku dosen pembimbing utama dan ibu I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom.,M.T selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen di Jurusan Teknik Informatika dan Program Studi Sistem Informasi yang telah membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama menempuh perkuliahan.
4. Seluruh civitas akademika dan pimpinan Universitas Pendidikan Ganesha yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan pengambilan data pada saat melakukan penelitian dari awal hingga akhir.
5. Seluruh anggota *Chaos Club* (Arpin, Putu Adhi, Dedek, Mang Adit, Abdul, Medhi, Wahyu, Dwi Utama, Wiweka, Yehuda, Ary Dhana, Alvin, Daksha, Dek Pram, Batam, Kohmeng dan lainnya) yang merupakan teman seperjuangan selama perkuliahan, dan orang terdekat saya (Ni Putu Riska Cahyani) yang selalu

mensupport dan menemani saya dari OKK hingga tahap ini.

6. Seluruh teman di Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2019 (SIFORS 2019) dan Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Teknik Informatika yang telah memberikan berbagai pengalaman dan kebersamaan selama menempuh perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
 7. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
- Diucapkan terima kasih banyak.



MOTTO

Setiap orang memiliki prosesnya masing-masing. Tidak ada yang terlalu terlambat, tidak ada yang terlalu cepat. Semua berjalan di jalan masing-masing. Bisa jadi sesuatu yang dituju, sedang berjalan menuju kepadamu.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Esa, Karena atas berkat, rahmat, karunia serta hidayahnya lah, Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan *PIECES Framework dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Aplikasi Diwaroeng*”**. Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program sarjana Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan berupa moril maupun spiritual. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan perguruan tinggi di Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.
2. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Se selaku Dosen Pembimbing Utama dan I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom.,M.T_selaku Dosen

Pembimbing Pendamping yang selalu memberikan bimbingan baik dalam bentuk arahan, saran, motivasi, dan dukungan baik dalam bentuk pemikiran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Dosen penguji Utama Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan berbagai arahan, saran dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh responden pengguna dan pihak dari aplikasi diWaroeng yang telah bersedia memberikan izin dan meluangkan waktu untuk penulis melakukan pengumpulan data dari awal hingga akhir penelitian serta telah memberikan banyak saran, dukungan dan bantuan dalam penyusunan kepada penulis sampai skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah banyak membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Informatika / Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi demi kelancaran proses penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang disajikan masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan dari pembaca, baik itu berupa

kritik maupun saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pada umumnya penulis pada khususnya.

Singaraja, 2024

Penulis



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Ruang Lingkup penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Studi Sebelumnya.....	13
2.2 Dasar Teori.....	22
2.2.1 Aplikasi diWaroeng	22
2.2.2 <i>E- Commerce</i>	33
2.2.3 Aplikasi Mobile.....	34
2.2.4 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	35
2.2.5 Evaluasi.....	36
2.2.6 <i>PIECES Framework</i>	37
2.2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	41
2.2.8 SEM-PLS	43

2.2.9	Analisis <i>SWOT</i>	45
BAB III	METODE PENELITIAN	49
3.1	Tahapan Penelitian	49
3.2	Kerangka Konsep Penelitian	64
3.3	Hipotesis penelitian	65
3.4	Aspek dan Definisi Operasional	69
3.5	Desain Penelitian	71
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	72
3.7	Desain Sampling	73
3.7.1	Populasi Penelitian	73
3.7.2	Sampel Penelitian	73
3.7.3	Kriteria Informan	75
3.8	Pengumpulan Data	76
3.8.1	Jenis Data	76
3.8.2	Metode Pengumpulan Data	76
3.8.3	Instrumen Penelitian	77
3.9	Hasil Uji Instrumen	79
3.9.1	Hasil Uji Ahli	79
3.9.2	Hasil Uji Validitas	93
3.9.3	Hasil Uji Reliabilitas	99
BAB IV	PEMBAHASAN	103
4.1	Hasil Penelitian	103
4.1.1	Karakteristik Responden	103
4.1.2	Hasil Analisis Univariat	106

4.1.3 Uji Hipotesis	117
4.2 Hasil Analisis IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>).....	125
4.2.1 Hasil Analisis IPA Berdasarkan Aspek <i>Performance</i>	128
4.2.2 Hasil Analisis IPA Berdasarkan Aspek <i>Information and Data</i>	131
4.2.3 Hasil Analisis IPA Berdasarkan Aspek <i>Economic</i>	133
4.2.4 Hasil Analisis IPA Berdasarkan Aspek <i>Control and Security</i>	135
4.2.5 Hasil Analisis IPA Berdasarkan Aspek <i>Effeciency</i>	136
4.2.6 Hasil Analisis IPA Berdasarkan Aspek <i>Service</i>	138
4.3 Pembahasan.....	140
4.4 Rekomendasi.....	146
4.4.1 Tabel Hasil Analisis <i>IPA</i>	147
4.4.2 Tabel Rekomendasi SWOT Berdasarkan Hasil IPA dan Hasil <i>Discussion Group</i>	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	156
5.1 Kesimpulan	156
5.2 Saran.....	158
DAFTAR PUSTAKA.....	159
LAMPIRAN.....	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Antarmuka Rating Aplikasi diWaroeng di Playstore dan Appstore	4
Gambar 1. 2 Antarmuka Ulasan Aplikasi diWaroeng di Playstore dan Appstore	4
Gambar 2. 1 Menu Home Aplikasi diWaroeng.	23
Gambar 2. 2 Menu Penjualan Produk Minimarket Aplikasi diWaroeng	24
Gambar 2. 3 Menu Penjualan Produk Makanan Aplikasi diWaroeng	25
Gambar 2. 4 Menu Penjualan Produk Fashion Aplikasi diWaroeng	26
Gambar 2. 5 Menu Penjualan Produk ATK Aplikasi diWaroeng	27
Gambar 2. 6 Menu Penjualan Produk Komputer Aplikasi diWaroeng	28
Gambar 2. 7 Menu Penjualan Produk Handphone Aplikasi diWaroeng	29
Gambar 2. 8 Menu Penyedia Layanan Jasa Servis Aplikasi diWaroeng	30
Gambar 2. 9 Menu Pesanan Aplikasi diWaroeng	31
Gambar 2. 10 Menu Chat Aplikasi diWaroeng	32
Gambar 2. 11 Menu Profil Aplikasi diWaroeng	33
Gambar 2. 12 Kuadran Distribusi IPA	42
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	49
Gambar 3. 2 Kerangka Konsep Penelitian	65
Gambar 4. 1 Kuadran Kartesius IPA Aplikasi diWaroeng	128
Gambar 4. 2 Kuadran Kartesius <i>Performance</i>	129
Gambar 4. 3 Kuadran Kartesius Information and Data	131
Gambar 4. 4 Kuadran Kartesius Economic	133
Gambar 4. 5 Kuadran Kartesius <i>Control and Security</i>	135
Gambar 4. 6 Kuadran Kartesius <i>Effeciency</i>	137
Gambar 4. 7 Kuadran Kartesius Service	138

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi literatur	13
Tabel 3. 11 Aspek dan Operasional	69
Tabel 3. 12 Kriteria dan Skor Pada Skala <i>Likert</i> Kinerja.....	78
Tabel 3. 1 Hasil Uji Ahli Validitas Isi Instrumen Umum	79
Tabel 3. 2 Hasil Uji Gregory Intrumen Umum.....	89
Tabel 3. 3 Tabulasi Penilai Pakar.....	92
Tabel 3. 4 Kriteria Validitas Konten.....	93
Tabel 3. 5 Nilai Outer Loading Factor	93
Tabel 3. 6 Nilai Average Extracted (AVE).....	95
Tabel 3. 7 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	96
Tabel 3. 8 Nilai Cross Loading	97
Tabel 3. 9 Hasil Nilai Composite Reliability	99
Tabel 3. 10 Hasil Nilai Cronbach's Alpha.....	100
Tabel 4. 1 Pengelompokan Pengguna Aplikasi diWaroeng.....	103
Tabel 4. 2 <i>Cross Tabulation</i> Jenis Kelamin Terhadap Usia	105
Tabel 4. 3 <i>Chi-Square Tests</i> Jenis Kelamin Terhadap Usia.....	106
Tabel 4. 4 Model Karakteristik oleh Kaplan dengan Norton	106
Tabel 4. 5 Gambaran Persepsi Responden terhadap Kinerja <i>Performance</i> Aplikasi diWaroeng.....	107
Tabel 4. 6 Rekap Persepsi responden terhadap indikator <i>Performance</i>	108
Tabel 4. 7 Gambaran Persepsi Responden terhadap Kinerja <i>Information and Data</i> Aplikasi diWaroeng	109
Tabel 4. 8 Rekap Persepsi responden terhadap indikator	110
Tabel 4. 9 Gambaran Persepsi Responden terhadap Kinerja <i>Economic</i>	111
Tabel 4. 10 Rekap Persepsi responden terhadap indikator Economic	112
Tabel 4. 11 Gambaran Persepsi Responden terhadap Kinerja	112
Tabel 4. 12 Rekap Persepsi responden terhadap indikator	113
Tabel 4. 13 Gambaran Persepsi Responden terhadap Kinerja	114
Tabel 4. 14 Rekap Persepsi responden terhadap indikator	115

Tabel 4. 15 Gambaran Persepsi Responden terhadap Kinerja	115
Tabel 4. 16 Rekap Persepsi responden terhadap indikator	116
Tabel 4. 17 Hasil <i>Inner Model</i> - Nilai <i>Path Coefficients</i>	119
Tabel 4. 18 Hasil Inner Model - Nilai R-Square	120
Tabel 4. 19 Hasil Inner Model - Nilai T-test.....	120
Tabel 4. 20 Hasil <i>Inner Model</i> - Nilai <i>Effect size (f²)</i>	121
Tabel 4. 21 Hasil <i>Inner Model</i> - Nilai <i>Predictive relevance (Q²)</i>	122
Tabel 4. 22 Hasil <i>Inner Model</i> - Nilai <i>Relative Impact (q²)</i>	123
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	124
Tabel 4. 24 Tingkat Kesesuaian Layanan Aplikasi diWaroeng.....	126
Tabel 4. 25 Hasil GAP dan Kuadran Aspek Performance	143
Tabel 4. 26 Hasil GAP dan Kuadran Aspek Information and Data.....	144
Tabel 4. 27 Hasil Nilai GAP dan Kuadran Aspek Economic	144
Tabel 4. 28 Hasil Nilai GAP dan Kuadran Aspek Control and Security	145
Tabel 4. 29 Hasil nilai GAP dan Kuadra Aspek Effeciency	145
Tabel 4. 30 Hasil Nilai GAP dan Kuadran Aspek Service	146
Tabel 4. 31 Tabel Hasil IPA.....	148
Tabel 4. 32 Tabel Rekomendasi SWOT	149

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Instrumen Penelitian PIECES Framework mengadopsi aspek dan indikator dari penelitian yang dilakukan oleh (N. K. A. Putri & Indriyanti, 2021)..	164
Lampiran 2 Bukti Wawancara Dengan Pihak Aplikasi diWaroeng dan Observasi pada playstore.....	174
Lampiran 3 Bukti Wawancara Observasi Awal Dengan Pengguna Aplikasi diWaroeng	175
Lampiran 4 Hasil Uji Ahli Instrumen Ahli 1	184
Lampiran 5 Hasil Uji Ahli Instrumen Ahli 2 (Setelah Revisi)	191
Lampiran 6 Kisi- Kisi Instrumen	198
Lampiran 7 Bukti Pengambilan data.....	205
Lampiran 8 Dokumentasi Bersama Pemilik dan Pegawai diWaroeng	208
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara Discussion Group untuk Rekomendasi	209

