

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
INDRIVE DI DKI JAKARTA**

**Ashyfa Rahma**

**1702520037**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar**

**Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL**

**SARJANA TERAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

***ANALYSIS OF INDRIVE APPLICATION USER SATISFACTION  
LEVEL IN DKI JAKARTA***

**Ashyfa Rahma**

**1702520037**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis is written to meet one of the requirements of obtaining Applied  
Bachelor degree, Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM***

***APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS***

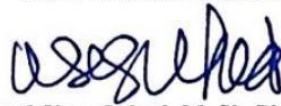
***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2024***

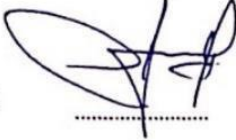

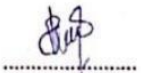


## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP. 197404162006041001 (Ketua Sidang)		25 Juli 2024
2	Meta Bara Berutu, SE., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 1)		25 Juli 2024
3	Dra. Sholikhah, MM NIP. 19620631990032001 (Penguji 2)		25 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		26 Juli 2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP.1199308272020122024 (Pembimbing 2)		26 Juli 2024

Nama : Ashyfa Rahma  
No. Registrasi : 1702520037  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024

# PERNYTAAN BEBAS PLAGIARISME

## LEMBAR ORISINALITAS

- D i n ini saya menyatakan bahwa:
4. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta<sup>2</sup>upun di Perguruan Tinggi lain.
  5. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas<sup>1</sup>antumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang<sup>3</sup>1 dicantumkan di daftar pustaka.
  6. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2024  
Yang Membuat Pernyataan



# LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ashyfa Rahma  
NIM : 1702520037  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pemasaran Digital  
Alamat email : ashyfarahma11@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi inDrive di DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Penulis

( Ashyfa Rahma )

## ABSTRAK

**Ashyfa Rahma: “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi inDrive di DKI Jakarta”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ika Febrilia, SE, M.M dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M**

Perusahaan ojek *online* inDrive harus memahami layanan yang perlu difokuskan untuk meningkatkan kepuasan pengguna guna memenuhi kepuasan pengguna. Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi inDrive. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang didistribusikan secara *online* melalui *platform* media sosial seperti WhatsApp, Instagram, X, dan Facebook. Objek yang diambil dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan aplikasi inDrive dalam kurun waktu minimal 3 bulan, bertempat tinggal di DKI Jakarta, dan berusia diatas 17 tahun. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 130 responden. Penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 27 dan menggunakan teknik analisis data analisis deskriptif, uji validitas dengan metode EFA, uji reliabilitas, uji *mean*, uji standar deviasi dan uji T untuk melakukan analisis dan pengolahan data penelitian. Implikasi pemasaran dalam penelitian ini memberikan panduan berharga bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka secara lebih terarah dan berbasis data. Dengan berfokus memperbaiki antarmuka pengguna, manajemen informasi sistem, dan integrasi dengan layanan transportasi yang lebih luas untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi inDrive. Adapun hasil yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi inDrive merasa puas dengan layanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan ini, penelitian memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi inDrive untuk terus meningkatkan fitur dan keandalan aplikasi serta memberikan pelatihan kepada pengemudi untuk memastikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Aplikasi inDrive, Transportasi *online*, DKI Jakarta, kualitas layanan, Tingkat Kepuasan Pengguna.



## ABSTRACT

***Ashyfa Rahma: "Analysis of inDrive Application User Satisfaction Level in DKI Jakarta". Thesis, Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Ika Febrilia, SE, M.M and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M***

*The inDrive online motorcycle taxi company must understand the services that need to be focused on increasing user satisfaction to meet user satisfaction. The purpose of writing this research is to analyze the level of user satisfaction with the inDrive application. Data collection was carried out using a questionnaire method which was distributed online via social media platforms such as WhatsApp, Instagram, X, and Facebook. The objects taken in this research were respondents who had used the inDrive application for a period of at least 3 months, lived in DKI Jakarta, and were over 17 years old. The sample used in this research was 130 respondents. This research uses SPSS version 27 software and uses descriptive analysis data analysis techniques, validity tests using the EFA method, reliability tests, mean tests, standard deviation tests and T tests to carry out analysis and processing of research data. The marketing implications in this research provide valuable guidance for application developers in improving the quality of their services in a more targeted and data-based manner. By focusing on improving the user interface, system information management, and integration with broader transportation services to maintain and increase user satisfaction of the inDrive application. The results obtained in this research show that the majority of inDrive application users are satisfied with the services provided. Factors such as ease of use, system reliability, and service quality contribute significantly to user satisfaction levels. Based on these findings, the research provides recommendations to inDrive application developers to continue improving the features and reliability of the application as well as providing training to drivers to ensure better service to users.*

***Keywords: User Satisfaction, inDrive Application, Online transportation, DKI Jakarta, service quality, User Satisfaction Level.***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi inDrive di DKI Jakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi, baik dalam bentuk dukungan spiritual, moral, maupun material, yang membantu mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D., selaku Koorprodi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Ika Febrilia, SE, M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi. Terima kasih atas saran, bimbingan, dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.



4. Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M., selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi. Telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Semua Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan, serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama masa perkuliahan ini.
6. Pemilik NIM 1702520037 adalah saya sendiri, Ashyfa Rahma. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan menyelesaikan semua tantangan dengan penuh ketekunan dan komitmen. Terima kasih telah kuat, tidak menyerah, dan terus berusaha menyelesaikan studi D4 ini. Setiap usaha dan kerja keras yang telah dilakukan membuahkan hasil yang membanggakan. Saya menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang meneliti hal serupa. Tetaplah berkomitmen untuk terus belajar dan berkembang di masa depan. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.
7. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Arwan dan Ibu Yumani, yang selalu memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas cinta, doa, dan motivasi yang tiada henti, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Kepada abang-abang saya, Yusron Efendi, Zainal Abidin, dan Dedi Suryadi, serta kakak-kakak saya, Mbak Ruri, Mbak Endah, dan Kak Ira yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan nasihat berharga, serta bantuan material. Kehadiran kalian selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi saya.
9. Kepada keponakan-keponakan saya, Dhira, Abhi Seka, Hanum, Arisha, dan Syabil, yang selalu membawa keceriaan dan kebahagiaan dalam hidup saya. Kehadiran kalian menjadi pengingat bahwa perjuangan ini juga dilakukan demi masa depan yang lebih baik bagi generasi mendatang.
10. Kepada teman-teman seperjuangan saya, yaitu Herviana, Julia, Silna, Tasya, Tya, Ananda, Aurny, Namira, Rian, Fikri dan Hasan. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang kita jalani bersama. Kehadiran kalian membuat setiap tantangan terasa lebih ringan, dan saya sangat bersyukur bisa berbagi momen ini dengan kalian.
11. Kepada teman-teman di organisasi HIMA Manajemen yang telah memberikan banyak pengalaman berharga, dukungan, dan inspirasi selama masa perkuliahan. Melalui berbagai kegiatan dan kerja sama, peneliti belajar banyak hal yang sangat berarti.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYTAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
1. Manfaat Teoritis.....	15
2. Manfaat Praktis.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>

A. Kajian Pustaka.....	17
1. Kepuasan Pengguna.....	17
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pengguna.....	19
3. Indikator Kepuasan Pengguna .....	21
4. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel .....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Definisi Operasional Variabel .....	36
2. Instrumen Penelitian .....	36
3. Uji Instrumen Penelitian .....	42
a. Uji Validitas .....	42
b. Uji Reliabilitas .....	44
E. Teknik Analisa Data.....	45
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Uji <i>Mean</i> .....	45
3. Uji Standar Deviasi.....	47

4. Uji <i>Sample Independent T-test</i> .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
A. Deskripsi Data.....	49
B. Analisa Deskriptif .....	53
C. Uji Mean, Standar Deviasi, dan Uji <i>Sample Independent T-test</i> .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Implikasi.....	78
1. Implikasi Teoritis.....	78
2. Implikasi Praktis .....	78
C. Keterbatasan Penelitian.....	80
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>82</b>
<b>SURAT KETERANGAN HASIL PINDAI UJI KEMIRIPAN NASKAH</b> .....	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>89</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>101</b>