

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GENERASI MUDA
PADA APLIKASI MAXIM DI JAKARTA
DENGAN PENDEKATAN EUCS**

DISTA AMALIA

1702520034



*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
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

***ANALYSIS OF YOUTH SATISFACTION LEVELS WITH
MAXIM APPLICATION IN JAKARTA
USING THE EUCS APPROACH***

DISTA AMALIA

1702520034



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis was written to fulfil one of the requirements to obtain an Applied
Bachelor's Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2024

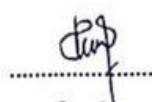


LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. NIP. 197206171999031001 (Ketua Sidang)		24 Juli 2024
2	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji 1)		24 Juli 2024
3	Dra. Solikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Penguji 2)		24 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		25 Juli 2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		25 Juli 2024

Nama : Dista Amalia
No. Registrasi : 1702520034
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024

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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Dista Amalia
NIM : 1702520034
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : distamalia21@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 Generasi Muda pada Aplikasi Maxim di Jakarta dengan Pendekatan EUCS

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, 8 Agustus 2024
Penulis

(Dista Amalia)

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. 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.

Bekasi, 05 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan



Dista Amalia

ABSTRAK

Kepuasan pengguna dapat berdampak pada penggunaan kembali dan membuat pengguna menjadi loyal. Jika pengguna merasa tidak puas maka akan berpotensi membuat pengguna beralih ke kompetitor lain karena pengalaman buruk yang mereka rasakan. Hal ini dapat berdampak pada keberlangsungan perusahaan di masa depan, khususnya pada perusahaan transportasi *online* Maxim. Oleh karenanya, penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna agar dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu, serta dapat mencapai kepuasan pengguna yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim di Jakarta menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pendekatan EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi aplikasi Maxim. Kuesioner *online* disebar melalui Google Form, dengan memperoleh data sebanyak 100 dari responden yang pernah menggunakan aplikasi Maxim di Jakarta. Data dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari perhitungan CSI, didapati tingkat kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim di Jakarta memperoleh kriteria “Puas”. Selain itu, hasil dari IPA didapati bahwa aspek tampilan layar efektif saat digunakan dan mendapat pengemudi dengan cepat di aplikasi menjadi prioritas perbaikan Maxim. Menu aplikasi mudah dipahami, desain tampilan memudahkan pengguna, fitur aplikasi mudah digunakan dan menampilkan informasi terbaru di aplikasi, menjadi aspek yang harus dipertahankan karena pengguna menilai aspek tersebut penting dan memuaskan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan mengidentifikasi bagian-bagian yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi Maxim.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, eucs, *customer satisfaction index*, transportasi *online*, maxim.

ABSTRACT

User satisfaction can impact reuse and foster user loyalty. If users feel dissatisfied, they may potentially switch to other competitors due to the bad experiences. This can impact the sustainability of the company in the future, particularly for Maxim, an online transportation company. Therefore, it is crucial for the company to understand user satisfaction levels to improve specific aspects and achieve desired user satisfaction. This research aims to determine the satisfaction levels of young generation with the Maxim app in Jakarta using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. EUCS is used to measure the satisfaction of end users with the Maxim application system. An online questionnaire was distributed through Google Form, gathering data from 100 respondents who have used the Maxim app in Jakarta. The data was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). From the CSI calculation, it was found that the level of satisfaction of young generation users on the Maxim application in Jakarta obtained the "Satisfied" criteria. Furthermore, IPA results indicated that improving the effectiveness of the screen display and ensuring prompt driver allocation in the app were prioritized for Maxim. Easy menu navigation, user-friendly interface design, easy-to-use features, and displaying real-time information in the app were identified as aspects to maintain, as users rated these aspects as important and satisfied. Thus, this research is expected to assist the company in improving user satisfaction by identifying areas for improvement to increase the effectiveness and quality of user experience when using the Maxim app.

Keywords: user satisfaction, eucs, customer satisfaction index, online transport, maxim.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji serta syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Penulis diberikan kelancaran dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Generasi Muda pada Aplikasi Maxim di Jakarta dengan Pendekatan EUCS”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa serta dorongan dari berbagai pihak yang berkontribusi dan memotivasi Penulis. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ika Febrilia, SE, M.M selaku dosen pembimbing pertama atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing Penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M selaku dosen pembimbing kedua atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing Penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi D4 Pemasaran Digital.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama Penulis menepuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
6. Ibu Rohdiana, Ayah Dudung Abdullah dan Kakak tercinta Paras Afifah yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan materiil sepanjang perjalanan hidup Penulis.
7. Rekan-rekan mahasiswa D4 Pemasaran Digital angkatan 2020, yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, serta motivasi.
8. Azhhar, Levi, Intan, Ananda, Hasan, Hanifah, Silvi dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan motivasi.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi amal ibadah yang bermanfaat bagi kehidupan.

Bekasi, 17 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoretis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Konsep yang Diteliti	14
1. Kepuasan Pengguna	14
2. <i>End User Computing Satisfaction</i>	16
3. Aplikasi Maxim.....	19

B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
B. Desain Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Definisi Konseptual Variabel	29
2. Definisi Operasional Variabel	30
3. Instrumen Penelitian.....	31
4. Uji Instrumen Penelitian.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	36
1. Analisis Tingkat Kepentingan	36
2. Analisis Tingkat Kepuasan.....	37
3. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	38
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data.....	43
1. Profil Responden	43
2. Uji Instrumen Penelitian.....	47

B. Hasil Data Penelitian.....	49
1. Hasil Analisis Tingkat Kepentingan.....	49
2. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan	53
3. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	58
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	60
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Implikasi.....	64
1. Implikasi Teoretis.....	64
2. Implikasi Praktis.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	67
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Moda Transportasi Mayoritas Warga Indonesia	2
Gambar 1.2 Alasan Pengguna Memilih Transportasi <i>Online</i> Dibandingkan Transportasi Lain	3
Gambar 1.3 Kendala yang Kerap Dialami Pengguna Transportasi <i>Online</i>	5
Gambar 1.4 Informasi Harga Tidak Sesuai	6
Gambar 1.5 Aplikasi Tidak Informatif	7
Gambar 1.6 Fitur Kurang Lengkap	7
Gambar 1.7 <i>Output</i> Tidak Sesuai	8
Gambar 1.8 Aplikasi <i>Error</i>	8
Gambar 1.9 Desain Kurang Menarik	8
Gambar 1.10 Desain Tampilan Menyulitkan	9
Gambar 1.11 Desain Tampilan Menyulitkan	9
Gambar 1.12 Fitur Sulit Digunakan	9
Gambar 1.13 Sulit Memesan	10
Gambar 1.14 Lama Mendapat Pengemudi	10
Gambar 1.15 Fitur <i>Support</i> Tidak Responsif	10
Gambar 3.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	41
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	31
Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kepentingan	34
Tabel 3.3 Skala Likert Tingkat Kinerja.....	34
Tabel 3.4 Bobot Interpretasi Skor	37
Tabel 3.5 Kriteria tingkat <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Content</i>	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Accuracy</i>	50
Tabel 4.10 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Format</i>	50
Tabel 4.11 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan	51
Dimensi <i>Ease of Use</i>	51
Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Timeliness</i>	52
Tabel 4.13 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Content</i>	53
Tabel 4.14 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Accuracy</i>	54
Tabel 4.15 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Format</i>	55

Tabel 4.16 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Ease of Use</i>	56
Tabel 4.17 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Timeliness</i>	57
Tabel 4.18 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	82
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	87
Lampiran 4 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	93
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	94

