ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES

Cindi Wulandari, Elmayati, Yulia Citra

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: *¹cindi_wulandari@univbinainsan.ac.id, ²elmayati@univbinainsan.ac.id, ³yulia_citra@univbinainsan.ac.id

Abstrak

Masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab Kota Lubuklinggau menurut persepsi konsumen dengan diukur menggunakan *framework* PIECES (*performance, information, economic, control, efficiency, dan service*). Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, dengan cara melakukan pengamatan dan pencacatan langsung pada tempat penelitian, melakukan tanya jawab langsung pada nara sumber dan penyebaran kuisioner kepada pengguna layanan Grab. Populasi dalam penelitian adalah pengguna aplikasi Grab Lubuklinggau dimana jumlah sampel yang diambil sebanyak 91 responden dengan menggunakan rumus slovin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi pada Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau yang diukur dengan menggunakan *framework* PIECES. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keseluruhan uji validitas dan reliabilitas setiap item pernyataan kuisioner valid dan reliabel. Adapun uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa 6 (enam) variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (konsumen) Grab Lubuklinggau kecuali pada variabel *economic*.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna; Teknologi Informasi; PIECES

Abstract

The problem in this study was how consument satisfy level on Grab Application in Lubuklinggau based on consument perception measured by framework PIECES (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service). This study used collecting data method, by observation and record the research place, interview to interviewees and distribute the questionnaires to the Grab service consument. The population in this study was all the Grab Application consument, it was 91 consument as the sample callculated by Slovin formula. The goal of this study was to know consument satisfy level on Information Technology Grab Application in Lubuklinggau, which measures by PIECES framework. The study result show that from validitas and reliability test all of the questionnaires item were valid and reliable for multiple linier regretion test show that 6 (variable) have significant effect on consument satisfy level except in economic variable.

Keywords: Consument satisfy; Information Technology; PIECES

I PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi (TI) tidak melihat dari besar kecilnya suatu organisasi [1]. TI telah merambah ke *smartphone*, salah satu yang berdasarkan pada handset Android.

Aplikasi Grab dapat dijadikan sebagai wadah komunikasi antara driver dan konsumen selain itu, hadirnya Grab menjawab kebutuhan konsumen bahwa segala sesuatu dapat dilakukan dengan praktis. Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau belum pernah dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna, serta belum adanya pengukuran variabel terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi pada aplikasi Grab kota Lubuklinggau, sehingga belum diketahui secara pasti apakah aplikasi tersebut memenuhi kepuasan pengguna atau tidak.

Keberadaan teknologi informasi berupa aplikasi Grab yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Peneliti menyadari bahwa Grab di kota Lubuklinggau perlu diadakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Grab konsumen. Kualitas aplikasi Grab konsumen akan dianalisis dengan menggunakan *framework PIECES* dari segi *Performance* (Kehandalan), *Information* (Informasi), *Economic* (Ekonomi), *Control* (pengendalian dan pengamanan), *Efeciency* (Efisiensi), dan *Service* (Pelayanan).

Dalam hal ini, fokus penelitian yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah tingkat kepuasan. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian yakni Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Adi Supriyatna, pada tahun 2015, dengan judul “Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan *Pieces Framework*”[2]. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Sigid Safarudin, pada tahun 2018, dengan judul “Analisis Kepuasan

Pengguna *Marketplace* Tokopedia Dengan metode *PIECES* di Tokopedia *Community* Batam”[3]. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Yodi, pada tahun 2017, dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Pada Stmik Gici Batam Menggunakan Metode *Pieces*”[4].

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis

Analisis adalah penelitian yang sejak awal terjun kelapangan berinteraksi dengan latar dan orang (subjek) dalam rangka pengumpulan data [5].

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya[6].

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yang artinya cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai [7]. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya [3].

2.3 Teknologi Informasi dan Layanan Teknologi Informasi

Teknologi Informasi merupakan kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi, untuk melakukan transmisi informasi [8]. Teknologi Informasi adalah meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi [9]. *IT Service* (layanan teknologi informasi)

ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan suatu nilai jual kepada para pelanggan/ pengguna dalam bentuk layanan, yang didasarkan dan dipengaruhi oleh setiap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan [10]. Secara umum, berbagai persyaratan untuk perangkat lunak yang berkualitas tinggi harus disetujui oleh orang-orang yang terlibat dalam pengembangan dan dukungan sistem perangkat lunak melalui berbagai kegiatan penjaminan mutu, sedangkan untuk klaim kualitas yang sangat baik membutuhkan dukungan dari bukti yang didasarkan pada analisis dan pengukuran yang konkret [11].

2.4 Aplikasi Grab

Aplikasi Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry. Grab jika diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia artinya mengambil/ menangkap/ merebut. Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) adalah sebuah perusahaan yang melayani aplikasi penyedia transportasi. Perusahaan Grab didirikan oleh Anthony Tan sebagai CEO sekaligus *Founder* dari Grab. Grab berdiri pada tahun 2012 dan terus berkembang hingga sekarang. Saat ini Grab berkembang dikawasan Asia tenggara, termasuk Indonesia [12].

2.5 PIECES

PIECES merupakan suatu kerangka kerja yang digunakan untuk klasifikasi permasalahan yang ada berdasarkan kriteria: *Performance, information, economic, control, Efficiency dan service* [4]. *PIECES framework* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan suatu *problem, opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition*, analisis dan perancangan sistem [13]. *Framework* ini dikenal dengan Analisis *Pieces* (*Performance, Information, Economic,*

Control, Efficiency, Service) [14]. Metode *PIECES* adalah suatu model evaluasi sistem informasi yang berupa kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu masalah. Dalam *PIECES* terdapat enam buah variabel yang digunakan untuk menganalisa sistem informasi yakni [2]:

- a. *Performance* (Kehandalan) analisis ini dilakukan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan dengan baik atau tidak.
- b. *Information* (Informasi dan data) analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan untuk satu pencarian.
- c. *Economics* (Nilai Ekonomis) analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu tepat diterapkan dilihat dari segi financial dan biaya yang dikeluarkan.
- d. *Control and Security* (Pengamanan dan pengendalian) analisa ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik.
- e. *Efficiency* (Efisiensi) Analisa ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu efisien atau tidak, dengan input yang sedikit bisa menghasilkan sebuah output yang memuaskan.
- f. *Service* (Pelayanan) Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan dan mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada terkait tentang pelayananan

2.6 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [15]. Jadi populasi bukan

hanya orang, tetapi juga obyek dan benda benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan-hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian [16].

2.7 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik, yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili) [15]. Sampel adalah sebagian saja dari seluruh jumlah populasi, yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi [16].

2.8 Skala Likert

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian. Dengan skala *Likert* maka variabel akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan [15].

2.1 SPSS

Statistical Product and Service Solution atau biasa dikenal dengan SPSS merupakan program pengolah data statistik mulai dari model aplikasi statistik deskriptif (*mean, median, modus, kuartil, persentil, range, distribusi, varians, standar deviasi, standar error*, nilai kemiringan, dan lain-lain [16]. SPSS merupakan salah satu *software* analisis statistik yang cukup lengkap digunakan oleh penggunanya, mulai dari analisis univariate, bivariate sampai multivariate baik uji untuk membedakan maupun hubungan. Tampilan univariate mulai dalam bentuk tabel sampai dengan grafik juga sudah tersedia. SPSS mempunyai empat menu, hal ini yang dimaksudkan untuk memberikan space yang berbeda dengan proses mengerjakan analisis data dan mengamati hasil analisis [17].

III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif, penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan mempergunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka-angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan secara obyektif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang akan diuji *validitas*, uji *reabilitas* dan uji *regresi linier* sederhana dan berganda.

3.1 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang diambil berdasarkan area yang ada dalam populasi, diharapkan hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat dari populasi yang bersangkutan, responden yang akan menjadi subjek penelitian yaitu konsumen Grab Lubuklinggau yang

memiliki kriteria seperti ditunjukkan tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kriteria sampel

Sampel	Kriteria
Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau	Menggunakan aplikasi Grab minimal 2 kali
	Mengerti dan memahami dalam penggunaan aplikasi Grab
	Berdomisili di kota Lubuklinggau

Dalam teknik pengambilan sampel ini, peneliti menggunakan teknik *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data [15]. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus slovin [3].

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (10%).

Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh total populasi dari seluruh pengguna Grab Konsumen Lubuklinggau yaitu berjumlah 1020 orang. Dari segi toleransi kesalahan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{1020}{1+1020(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1020}{1+1020(0,01)}$$

$$n = \frac{1020}{1+10,2}$$

$$n = \frac{1020}{11,2}$$

$$n = 91,07$$

3.2 Analisis Kebutuhan dan Desain Analisis

Kuesioner diukur berdasarkan skala likert dan dirancang secara khusus untuk mengukur enam indikator terhadap kepuasan pengguna teknologi informasi pada aplikasi Grab, yakni: *Performance* (kinerja), *Information* (informasi), *Economic* (ekonomi), *Control* (pengendalian dan keamanan), *Efficiency* (efisiensi), *Service* (layanan).

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat dilihat melalui Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Daftar Pernyataan Kuisisioner

No	Variabel	Indikator
1	<i>Performance</i> (kinerja) (X1)	Aplikasi Grab memiliki kualitas loading yang cepat saat di akses
		Interface interaksi antar mudah di pahami
		Memiliki proses input yang mudah
		Memiliki Fitur yang lengkap
2	<i>Information</i> (informasi) (X2)	Menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna
		Menyediakan informasi yang tepat dan akurat
		Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyediakan informasi
		Menyediakan Informasi yang <i>up to date</i>
3	<i>Economic</i> (ekonomi) (X3)	Menawarkan biaya layanan jasa yang sesuai
		Menawarkan harga yang transparan
		Menawarkan biaya yang konsisten
		Menjamin keamanan

		data pengguna			alamat tersimpan
4	<i>Control</i> (pengendalian dan keamanan) (X4)	Memiliki batasan-batasan akses pengguna			Menyediakan fitur mengemudi barang Grab
		Aman dari serangan virus			Menyediakan fitur akun pengguna
		Memiliki fitur keamanan yang khusus (seperti tombol darurat yang ada pada aplikasi)			Menyediakan fitur layanan terjadwal untuk jadwal perjalanan
		Berhenti berfungsi, crash atau error			Menyediakan layanan pembayaran
5	<i>Efficiency</i> (efisiensi) (X5)	Mudah untuk dioperasikan			Menyediakan layanan inbox
		Hemat waktu, biaya dan tenaga			Menyediakan layanan aktivitas bagi pengguna
		Tidak memerlukan sumber daya manusia yang banyak untuk menjalankan aplikasi			menawarkan layanan jasa mobil, motor, makanan, pengantaran, paket hemat, pulsa/token, tickets, tagihan, video
		Menawarkan layanan pusat bantuan yang akurat			
6	<i>Service</i> (Pelayanan) (X6)	Menawarkan layanan pusat bantuan yang akurat			
		Menyediakan fitur bagikan lokasi perjalanan kepada orang-orang terdekat			
		Menyediakan fitur pesan foto atau suara di Grab Chat agar titik temu lebih akurat			
		Menyediakan fitur tombol darurat (SOS) yang efektif			
		Menyediakan fitur lokasi penjemputan detail (POI)			
		Menyediakan fitur mengubah tujuan dalam perjalanan			
		Menyediakan fitur membatalkan pemesanan efektif			
		Menyediakan layanan rewards			
		Menyediakan layanan kartu kamu yaitu untuk metode pembayaran			
		Menyediakan layanan			

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mendapatkan hasil penelitian berupa nilai perhitungan serta pembahasannya sebagai berikut :

4.1 Uji Validitas

Pengujian butir pernyataan dengan nilai koefisien korelasi r hitung $> r$ tabel maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Cara menentukan nilai r tabel dengan taraf signifiakn 5% untuk derajat kebebasan ($dk = n-2$) atau ($dk=91-2=89$), karena nilai r tabel dengan N 89 tidak ada maka peneliti mengambil nilai N yang paling terdekat yaitu $N=90$, sehingga r tabel yang digunakan sebesar 0,207. Berikut menampilkan hasil uji validitas untuk setiap variabel yang ditunjukkan dari tabel dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Performance* (kinerja) / X1

No	Pernyataan	Total Correlation R _{hitung}	R _{tabel} N=91-2)	Ket
1	Aplikasi Grab memiliki kualitas loading yang cepat saat di akses	0,747	0,207	Valid
2	Interface (antarmuka/ interaksi antar pengguna seperti ikon, pergerakan gestur, bahasa dll yang ada pada aplikasi) mudah di pahami	0,709	0,207	Valid
3	Aplikasi Grab memiliki proses input yang mudah	0,620	0,207	Valid
4	Aplikasi Grab memiliki Fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna	0,661	0,207	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variable *Information* (informasi) / (X2)

No	Pernyataan	Total Correlation R _{hitung}	R _{tabel} N=91-2	Ket
1.	Aplikasi Grab menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna	0,553	0,207	Valid
2	Aplikasi Grab menyediakan informasi yang tepat dan akurat	0,561	0,207	Valid
3	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyediakan informasi	0,810	0,207	Valid
4	Aplikasi menyediakan Informasi yang <i>up to date</i>	0,838	0,207	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variable *Economic* (Ekonomi) / (X3)

No	Pernyataan	Total Correlation R _{hitung}	R _{tabel} N=91-2	Ket
1.	Aplikasi Grab menawarkan biaya layanan jasa yang sesuai	0,778	0,207	Valid
2	Aplikasi Grab menawarkan harga yang transparan dengan pengguna	0,752	0,207	Valid
3	Aplikasi Grab menawarkan biaya yang konsisten	0,742	0,207	Valid

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel *Control* (Pengendalian dan Keamanan) / (X4)

No	Pernyataan	Total Correlation R _{hitung}	R _{tabel} N=91-2	Ket
1.	Aplikasi Grab menjamin keamanan data pengguna	0,799	0,207	Valid
2	Aplikasi Grab memiliki batasan-batasan akses pengguna	0,772	0,207	Valid
3	Aplikasi Grab aman dari serangan virus	0,808	0,207	Valid
4	Aplikasi Grab memiliki fitur keamanan yang khusus (seperti tombol darurat yang ada pada aplikasi)	0,752	0,207	Valid

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel *Efficiency* (Efisiensi) / (X5)

No	Pernyataan	Total Correlation R _{hitung}	R _{tabel} N=91-2	Ket
1.	Aplikasi Grab berhenti berfungsi, Crash atau error	0,708	0,207	Valid
2	Aplikasi Grab mudah untuk dioperasikan	0,578	0,207	Valid
3	Aplikasi Grab hemat waktu, biaya dan tenaga	0,725	0,207	Valid
4	Tidak memerlukan sumber daya manusia yang banyak untuk menjalankan aplikasi dengan berbagai kebutuhan informasi	0,877	0,207	Valid

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel *Service* (Pelayanan) / (X6)

No	Pernyataan	Total Correlation R _{hitung}	R _{tabel} N=91-2	Ket
1.	Aplikasi Grab menawarkan layanan pusat bantuan yang akurat	0,597	0,207	Valid
2	Aplikasi Grab menyediakan fitur bagian lokasi perjalanan kepada orang-orang terdekat yang dapat dipantau secara <i>real-time</i>	0,550	0,207	Valid
3	Aplikasi Grab menyediakan fitur pesan foto atau suara di Grab Chat agar titik temu lebih akurat	0,680	0,207	Valid
4	Aplikasi Grab menyediakan fitur tombol darurat (SOS) yang efektif	0,698	0,207	Valid
5	Aplikasi Grab menyediakan fitur lokasi penjemputan detail (POI)	0,584	0,207	Valid
6	Aplikasi Grab menyediakan fitur mengubah tujuan dalam perjalanan	0,520	0,207	Valid
7	Aplikasi Grab menyediakan fitur membatalkan pemesanan efektif	0,458	0,207	Valid
8	Aplikasi Grab menyediakan layanan rewards bagi pengguna secara konsisten	0,398	0,207	Valid

8	Aplikasi Grab menyediakan layanan rewards bagi pengguna secara konsisten	0,398	0,207	Valid
9	Aplikasi Grab menyediakan layanan kartu kamu yaitu untuk metode pembayaran yang efektif	0,538	0,207	Valid
10	Aplikasi Grab menyediakan layanan alamat tersimpan yang efektif	0,605	0,207	Valid
11	Aplikasi Grab menyediakan fitur mengemudi barang Grab untuk tawaran menjadi driver yang efektif	0,657	0,207	Valid
12	Aplikasi Grab menyediakan fitur akun pengguna yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	0,302	0,207	Valid
13	Aplikasi Grab menyediakan fitur layanan terjadwal untuk jadwal perjalanan pengguna	0,632	0,207	Valid
14	Aplikasi Grab menyediakan layanan pembayaran yang efektif	0,613	0,207	Valid
15	Aplikasi Grab menyediakan layanan inbox untuk penawaran khusus dari Grab	0,657	0,207	Valid
16	Aplikasi Grab menyediakan layanan aktivitas bagi pengguna yang telah melakukan pemesanan dengan detail	0,729	0,207	Valid
17	Aplikasi Grab menawarkan layanan jasa mobil, motor, makanan, pengantaran, paket hemat, pulsa/token, tickets, tagihan, video dengan baik dan sesuai bagi kebutuhan pengguna	0,584	0,207	Valid

Bedasarkan uji validitas pada tabel 3 hingga tabel 8 variabel *Performance* (X1), *Information* (X2), *Economic* (X3), *control* (X4), *Efficiency* (X5) dan *Service* (X6) seluruh item pernyataan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel (0,207).

4.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas diukur dengan menggunakan *cronbach alpha*. Variabel dikatakan *reliable* jika setiap pernyataan memberikan nilai *cronbach alpha* $> r_{\text{tabel}}$ maka item pernyataan tersebut dikatakan *reliable*, Sedangkan apabila nilai *Alpha Cronbach* $< r_{\text{tabel}}$ maka item pernyataan dinyatakan tidak reliabel. Nilai r Product Moment diperoleh dengan menggunakan taraf signifikan 5% $(91-2) = 89$. Karena nilai 89 tidak ada pada r_{tabel} 89 maka diambil nilai yang terdekat yaitu nilai yang diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,207$. Berikut hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas *Performance* (Kinerja) / (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,622	4

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas *Information* (Informasi) / (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,650	4

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas *Economic* (Ekonomi) / (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,615	3

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas *Control* (Pengendalian dan Keamanan) / (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	4

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas *Efficiency* (Efisiensi) / (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,696	4

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas *Service* (Pelayanan) / (X6)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	17

Hasil uji reliabilitas semua variabel setiap item pernyataan nilai *cronbach's alpha* > 0,207, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel (handal).

4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*)[18]. Peneliti memperoleh hasil uji regresi berganda seperti yang ditunjukkan pada tabel 15 dibawah ini.

Tabel 15. Hasil Regresi Berganda.

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4,143	2,364
	Performance	,975	,245
	Information	,506	,159
	Economic	-,343	,480
	Control	2,173	,407
	Efficiency	2,121	,186
	Service	,687	,143

Dari tabel 15 diatas, maka diperoleh nilai $b_1 = 0,975$, $b_2 = 0,506$, $b_3 = -,343$, $b_4 = 2,173$, $b_5 = 2,121$, $b_6 = 0,687$ dan nilai (Constant) $a = 4,143$ kemudian nilai a dan b disusun ke dalam persamaan *regresi linear* berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$ maka persamaan

regresinya adalah $Y = 4,143 + 0,975 + 0,506 + -,343 + 2,173 + 2,121 + 0,687$

1 Uji T

Untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel *Performance* (X1), *Information* (X2), *Economic* (X3), *Control* (X4), *Efficiency* (X5) dan *Service* (X6) terhadap variabel dependen variabel dependen. T_{hitung} diperoleh dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ (dua sisi) dengan $dk = n - k - 1$ ($91 - 6 - 1$) = 84. Berdasarkan nilai $\alpha = 0,05$ dan $dk = 84$ diperoleh $T_{tabel} = 2,000$ seperti yang ditunjukkan pada tabel 16 dibawah ini.

Tabel 16. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,143	2,364		1,753	,083
Performance	,975	,245	,135	3,979	,000
Information	,506	,159	,074	3,188	,002
Economic	-,343	,480	-,036	-,715	,477
Control	2,173	,407	,326	5,339	,000
Efficiency	2,121	,186	,335	11,384	,000
Service	,687	,143	,330	4,797	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

- Hasil uji T pada variabel *Performance* dapat dilihat bahwa nilai Sig yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 3,979 > T_{tabel} 2,000$ maka dapat artikan secara parsial (terpisah) bahwa variabel *Performance* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (Y).
- Hasil uji T pada variabel *Information* menunjukkan Sig $0,002 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 3,188 > T_{tabel} 2,000$ maka dapat diartikan secara persial (terpisah) bahwa variabel *Information* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (Y).
- Hasil uji T pada variabel *Economic* menunjukkan nilai Sig $0,477 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} -,715 < T_{tabel} 2,000$ maka dapat diartikan secara persial (terpisah) bahwa variabel *economic*

- (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (Y).
- Hasil uji T pada variabel *Control* menunjukkan $\text{Sig } 0,000 < 0,05$ dan
 - variabel *Efficiency* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (Y).
 - Hasil uji t pada variabel *Service* menunjukkan $\text{Sig } 0$, nilai $T_{\text{hitung}} 5,339 > T_{\text{tabel}} 2,000$ maka dapat diartikan secara persial (terpisah) bahwa variabel *Control* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (Y).
 - Hasil uji T pada variabel *Efficiency* menunjukkan $\text{Sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} 11,384 > T_{\text{tabel}} 2,000$ maka dapat diartikan secara persial (terpisah) bahwa $000 < 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} 4,797 > T_{\text{tabel}} 2,000$ maka dapat diartikan secara persial (terpisah) bahwa variabel *Service* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (Y).

2 Uji F

Untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen variabel dependen. Nilai signifikan < 0.05 dan nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka artinya variabel bebas secara besama atau simultan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan penngguna (Y). Cara menentukan $F_{\text{tabel}} dk_1 = k-1$ atau $6-1=5$, dan $dk_2 = n-k$ atau $91-6 =85$ (n = jumlah responden; k =jumlah variabel independen), jadi nilai F tabel adalah 2,33. Nilai Uji F dapat dijelaskan melalui tabel 17 dibawah ini.

Tabel 17. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29624,987	6	4937,498	581,722	,000 ^b
Residual	712,969	84	8,488		
Total	30337,956	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Service , Information, Efficiensy , Performance, Economic , Control

Berdasarkan tabel uji F menunjukkan hasil nilai signifikasi untuk pengaruh variabel *Performance* (X1), *Information* (X2), *Economy* (X3), *Control* (X4), *Efficiency* (X5) dan *Service* (X6) secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{\text{hitung}} 581,722 > F_{\text{tabel}} 2,33$ sehingga secara keseluruhan/bersama dinyatakan bahwa variabel *performance* (X1) *information* (X2), *ecconomy* (X3), *control* (X4), *efficiency* (X5) dan *service* (X6) secara simultan (berama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

3 Uji Determinasi

Selanjutnya dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan atau mencari nilai uji koefisien determinasi, dimana nilai hasil uji determinasi tersebut dapat dilihat melalui tabel 18 dibawah ini.

Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,988 ^a	,976	,975	2,913	1,857

a. Predictors: (Constant), Service , Information, Efficiensy , Performance, Economic, Control

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui nilai koefisien korelasi ($R=,988^a$), hal ini mengandung arti bahwa variabel bebas yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikat (*dependent*). Sedangkan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,976 mengandung arti bahwa pengaruh variabel

Performance (X1) *Information* (X2), *Economy* (X3), *Control* (X4), *Efficiency* (X5) dan *Service* (X6) secara bersama-sama/ (simultan) terhadap kepuasan pengguna Grab Lubuklinggau adalah sebesar 97,6 Sedangkan 2,4% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti.

V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis aplikasi Grab Lubuklinggau terhadap kepuasan pengguna menggunakan *Framework PIECES* maka dapat disimpulkan:

- Berdasarkan dari uji validitas setiap butir pernyataan yang dilakukan kepada 91 responden pada variabel *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* dinyatakan valid dengan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ 0,207. Dan untuk hasil uji reliabilitas variabel *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* dengan nilai *Cronbach's Alpha* $> r_{tabel}$ 0,207 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel (handal).
- Hasil Uji T parsial (terpisah) variabel *Performance*, *Information*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (konsumen) Grab Lubuklinggau, sedangkan diketahui nilai Sig variabel *Economic* sebesar 0,477 $>$ 0,05 dan $T_{hitung} -715 < T_{tabel}$ 2,000 sehingga variabel *Economic* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Grab Lubuklinggau.
- Hasil uji F menunjukkan nilai signifikan variabel *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab Lubuklinggau adalah sebesar 0,000 $<$ 0,05 dan nilai F_{hitung} 581,722 $>$ F_{tabel} 2,33 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Performance*, *Information*,

Economic, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab Lubuklinggau.

- Hasil hitung koefisien determinasi diketahui nilai *R Square* sebesar 0,976 artinya secara bersama-sama kualitas aplikasi Grab variabel bebas berupa variabel *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab Lubuklinggau sebesar 97,6% sementara 2,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

VI SARAN

Sehubungan dengan hasil penelitian yang telah disimpulkan, peneliti merumuskan beberapa saran pada perusahaan Grab Lubuklinggau sebagai berikut :

- Hendaknya pihak Grab Lubuklinggau untuk menawarkan biaya layanan jasa yang lebih sesuai, harga yang lebih transparan, menawarkan biaya yang lebih konsisten, karena dari hasil kuesioner yang telah diberikan, diketahui bahwa pengguna kurang puas terhadap biaya layanan jasa / layanan *Economic* yang ditawarkan pada aplikasi Grab Lubuklinggau.
- Bagi peneliti selanjutnya agar dalam pengumpulan data sebaiknya melihat dari sudut pandang pihak lain, tidak hanya menurut persepsi konsumen Grab Lubuklinggau saja, namun bisa ditambahkan juga menurut persepsi driver Grab agar didapat perbandingan hasil.
- Dari hasil penelitian kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab Lubuklinggau ada 2,4% variabel-variabel lain yang belum diteliti dan hal tersebut juga mempengaruhi kepuasan pengguna

(konsumen) Grab Lubuklinggau, jadi peneliti menyarankan agar kemudian hari akan ada penelitian menggunakan variabel ataupun metode lain yang belum pernah diteliti agar didapat hasil yang lebih baik lagi.

VII DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Wulandari, L. Y. Syah, and L. A. Abdillah, "Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek)," *Anal. Tingkat Kepuasan Layanan TI (Stud. Kasus Pada Apl. Gojek)*, vol. 8, no. 8, pp. 7–12, 2016.
- [2] A. Supriyatna, "Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *J. Pilar*, vol. 11, no. 1, pp. 41–50, 2015.
- [3] M. . Safarudin, "Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Tokopedia Dengan Metode PIECES di Tokopedia Community Batam," *SNISTEK*, no. 1, pp. 109–114, 2018.
- [4] Yodi, "Analisis Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Pada Stmik Gici Batam Menggunakan Metode Pieces," *Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–9, 2017.
- [5] L. Hakim and Sari, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual," vol. 3, no. 2, 2018.
- [6] A. . Ivan, "Desain target optimal," Jakarta, 2015.
- [7] Y. Sutanto, "Analisis kepuasan pengguna website manajemen informatika dengan metode eucs berbasis cms," vol. 2, no. 1, pp. 1–18, 2015.
- [8] M. Suyatno, *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- [9] I. Darimi, "Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Efektif," *Pendidik. Teknol. Inf*, vol. 1, no. 2, pp. 111–121, 2017.
- [10] M. . Irawan, R. Saeduddin, and R. Fauzi, "Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Perusahaan Manufaktur Menggunakan Itil Versi 3 Domain Service Strategy Studi Kasus : Pt Albasia Nusa Karya," vol. 5, no. 3, pp. 7229–7235, 2018.
- [11] J. Hafasri, M. . Irfani, and F. Nopriani, "Analisis Sistem Informasi Analisis Pengukuran Kualitas Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Sistem Informasi Akademik STIQ Al-Lathifiyyah Palembang)," *JUSIFO*, vol. 5, no. 2, pp. 81–90, 2019.
- [12] H. Utomo, E. M. . Jonemaro, and M. . Ananta, "Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android (Grab-car dan Uber) Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, vol. 1, no. 12, pp. 1708–1717, 2017.
- [13] R. . Kristy and W. . Kusuma, "Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang," *Eng. Sains J*, vol. 2, no. 1, pp. 17–24, 2018.
- [14] L. Hakim and T. Pertiwi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website Stkip Pgri Lubuklinggau Menggunakan Metode Pieces," *J. Teknol. Inf. dan Komput. Politek. Sekayu*, vol. 9, no. 2, pp. 26–36, 2018.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [16] H. O. L. Wijaya, "Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau," *JUSIM*, vol. 3, no. 1, pp. 46–55, 2018.
- [17] A. Supriyatna and V. Maria, ".

- Supriyatna and V. Maria,
“Pengukuran Tingkat Kepuasan
Pengguna Sistem Informasi Djp
Online Pelaporan Spt Pajak,” vol. 4,
pp. 147–154, 2017.
- [18] M. . Pranita, D. . Zulfikar, and C. .
Gunawan, “Analisis Kepuasan
Pengguna Sistem Keagenan
PERISAI Menggunakan End User
Computing Satisfaction (Studi
Kasus: BPJS Ketenagakerjaan
Kantor Cabang Palembang),”
JUSIFO, vol. 5, no. 2, pp. 91–104,
2019.