

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI PT.X DAN PT.Y
MENGUNAKAN *FRAMEWORK PIECES***



YULIANA PUTRI ADINDA

18103032

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2022

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI PT.X DAN PT.Y
MENGUNAKAN *FRAMEWORK PIECES***

***COMPARATIVE ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER
SATISFACTION OF APPLICATIONS PT.X AND PT.Y
USING THE PIECES FRAMEWORK***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



YULIANA PUTRI ADINDA

18103032

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2022

Lembar Pengesahan Pembimbing

Lembar Pengesahan Pembimbing

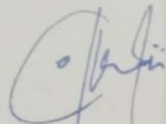
**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
APLIKASI PT.X DAN PT.Y MENGGUNAKAN
FRAMEWORK PIECES**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER
SATISFACTION OF APPLICATIONS PT.X AND PT.Y
USING THE PIECES FRAMEWORK**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
YULIANA PUTRI ADINDA
18103032

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada hari Selasa, 30 Agustus 2022

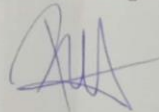
Pembimbing I,



Citra Wiguna, S.Kom.,M.Kom

NIDN.0602129101

Pembimbing II,

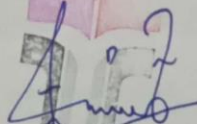


**Rona Nisa Sofia
Amriza, S.Kom., M.T.I., M.I.M**

NIDN.0604069301

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer
Tanggal 08 September 2022

Kaprodi,



Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom
NIK. 18910116

Lembar Penetapan Penguji

Lembar Penetapan Penguji

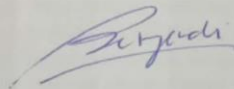
**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI PT.X DAN PT.Y
MENGUNAKAN *FRAMEWORK PIECES***

***COMPARATIVE ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER
SATISFACTION OF APPLICATIONS PT.X AND PT.Y
USING THE PIECES FRAMEWORK***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
YULIANA PUTRI ADINDA
18103032

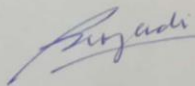
Tugas Akhir Telah Diuji dan Dinilai Panitia Penguji
Program Studi SI Sistem Informasi
Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal : 30 Agustus 2022

Ketua Penguji



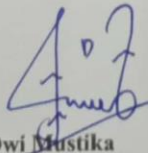
Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI
NIDN. 0307057601

Anggota Penguji I



Resad Setyadi,
S.T., S.Si., MMSI
NIDN. 0307057601

Anggota Penguji II



**Dwi Mustika
Kusumawardani,**
S.Kom., M.Kom
NIDN. 0617019102

Anggota Penguji III



Sandhy Fernandez,
S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0201099202

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Yuliana Putri Adinda
NIM : 18103032
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :
**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI PT.X DAN PT.Y MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* PIECES**

Dosen Pembimbing Utama : Citra Wiguna, S.Kom.,M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Rona Nisa Sofia Amriza,S.Kom.,M.T.I.,M.I.M

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 19 Agustus 2022
Yang Menyatakan



(Yuliana Putri Adinda)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan dan kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Arfianto Fahmi, ST., MT., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto,
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri dan Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto,
3. Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi IT Telkom Purwokerto,
4. Citra Wiguna, S.Kom.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan saat penyusunan proposal penelitian,
5. Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,MTI.,MIM selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian,
6. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan,
7. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/I Institut Teknologi Telkom Purwokerto, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan tugas akhir ini.

Purwokerto,

Yuliana Putri Adinda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Dasar Teori	14
2.2.1 <i>Framework</i> PIECES.....	14
2.2.2 Analisis.....	16
2.2.3 Kepuasan Pengguna	16
2.2.4 MyTelkomsel	17
2.2.5 MyIM3	17
2.2.6 Skala Likert	18
2.2.7 SPSS.....	20
2.2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	20
2.2.9 Rumus Rata-Rata Kepuasan.....	21
2.2.10 Teknik Purposive Sampling	22
2.3 Kerangka Teori.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	25
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	25

3.3	Kerangka Penelitian Sistem Informasi	26
3.4	Variabel Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Data Penelitian	33
4.1.1	Pengumpulan Data	33
4.1.2	Dekripsi Karakteristik Responden	33
4.2	Hasil Uji Validitas	36
4.2.1	Uji Validitas MyTelkomsel.....	36
4.2.2	Uji Validitas MyIM3.....	39
4.3	Hasil Uji Reliabilitas	41
4.3.1	Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel.....	41
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas MyIM3.....	42
4.4	Analisis PIECES.....	44
4.4.1	Tabulasi Kuesioner Aplikasi MyTelkomsel.....	44
4.4.2	Tabulasi Kuesioner Aplikasi MyIM3.....	48
4.5	Analisis Hasil dan Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	5
Tabel 2. 2 Skala Likert	18
Tabel 2. 3 Variabel Penelitian	18
Tabel 2. 4 Tingkat Kepuasan	21
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian MyTelkomsel	28
Tabel 3. 3 Variabel Penelitian MyIM3	30
Tabel 4. 1 Responden MyTelkomsel Berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 2 Responden MyIM3 Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 3 Responden MyTelkomsel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4. 4 Responden MyIM3 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 5 Responden MyTelkomsel Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 6 Responden MyIM3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas MyTelkomsel Variabel Performance	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas MyTelkomsel Variabel Information	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas MyTelkomsel Variabel Economy	37
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas MyTelkomsel Variabel Control & Security.....	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas MyTelkomsel Variabel Efficiency	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas MyTelkomsel Variabel Services	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas MyIM3 Variabel Performance	39
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas MYIM3 Variabel Information	39
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas MyIM3 Variabel Economy	40
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas MyIM3 Variabel Control and Security	40
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas MyIM3 Variabel Efficiency	40
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas MyIM3 Variabel Services	40
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Performance	41
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Information.....	41
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Economy	41
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Control and Security .	42
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Efficiency	42

Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Services	42
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Performance	42
Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Information.....	43
Tabel 4. 27 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Economy	43
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Control and Security .	43
Tabel 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Efficiency	43
Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas MyTelkomsel Variabel Security	44
Tabel 4. 31 Tabulasi Kuesioner Variabel Performance MyTelkomsel.....	44
Tabel 4. 32 Tabulasi Kuesioner Variabel Information MyTelkomsel	45
Tabel 4. 33 Tabulasi Kuesioner Variabel Economy MyTelkomsel.....	45
Tabel 4. 34 Tabulasi Kuesioner Variabel Control MyTelkomsel	46
Tabel 4. 35 Tabulasi Kuesioner Variabel Efficiency MyTelkomsel.....	47
Tabel 4. 36 Tabulasi Kuesioner Variabel Security MyTelkomsel.....	47
Tabel 4. 37 Tabulasi Kuesioner Variabel Performance MyIM3.....	48
Tabel 4. 38 Tabulasi Kuesioner Variabel Information MyIM3	48
Tabel 4. 39 Tabulasi Kuesioner Variabel Economy MyIM3	49
Tabel 4. 40 Tabulasi Kuesioner Variabel Control and Security MyIM3.....	50
Tabel 4. 41 Tabulasi Kuesioner Variabel Efficiency MyIM3.....	50
Tabel 4. 42 Tabulasi Kuesioner Variabel Services MyIM3.....	51
Tabel 4. 43 Hasil Perhitungan PIECES aplikasi MyTelkomsel.....	52
Tabel 4. 44 Hasil Perhitungan PIECES aplikasi MyIM3.....	52
Tabel 4. 45 Perbandingan Hasil MyTelkmsel dan MyIM3	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Kepuasan Pengguna MyTelkomsel.....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Teori Kepuasan Pengguna MyIM3.....	24
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian Sistem Informasi.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Pra Penelitian	61
Lampiran 2 : Demografi Responden Pra Penelitian.....	67
Lampiran 3 : Kuesioner.....	69