

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NUJEK DI CIANJUR MENGGUNAKAN *PIECES FRAMEWORK* telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam sidang yang diadakan di Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T).

Bandung, 15 Agustus 2023

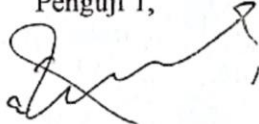
Pembimbing,



Yanyan Gunawan, ST., M.Kom

NIP. 432200228

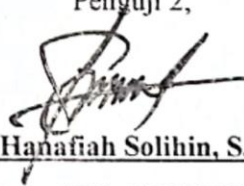
Penguji 1,



Heri Purwanto, ST., MT

NIP. 197506052005011001

Penguji 2,

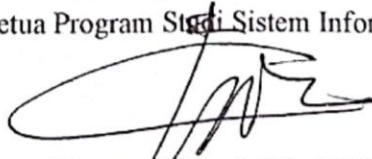


Hanhan Hanafiah Solihin, S.Kom., M.Kom

NIP. 432200121

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi,



Khaerul Manaf, ST., M.Kom

NIP. 432.200.183

ABSTRAK

Penggunaan aplikasi berbasis teknologi sudah menyerap pada kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk didalamnya aplikasi layanan pemesanan transportasi online, contohnya Nusantara Ojek (Nujek). Nujek telah menjadi bukti pertumbuhan transportasi online indonesia, khususnya di Cianjur. Namun sejauh ini, belum pernah dilakukan evaluasi dari persepsi pengguna aplikasi Nujek atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Nujek di Cianjur, dengan menggunakan *PIECES Framework*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna aplikasi NUJEK di wilayah Cianjur. Penilaian dari hasil kuesioner dihitung menggunakan Skala Likert. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari keenam variabel *PIECES*, nilai rata-rata untuk masing-masing variabel yaitu nilai *performance* (4,07), nilai *information* (3,85), nilai *economics* (4,36), nilai *control and security* (3,67), nilai *efficiency* (4,40), dan nilai *service* (3,98). Semua nilai tersebut berada di rentang 3.4 – 4.91 yang menunjukkan bahwa seluruh variabel mendapatkan kategori puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Nujek sudah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan di wilayah Cianjur, meskipun mendapatkan kategori puas, terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan dan dilakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *PIECES*, Nujek