

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS EFEKTIVITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK**



Oleh :

**Paula Ranolat**

NIM: 19083000067

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA  
MALANG  
2024**

**ANALISIS EFEKTIVITAS KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
PIECES FRAMEWORK**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Penelitian Skripsi  
Pada Program S1 Sistem Informasi  
Universitas Merdeka Malang

Oleh :

**Paula Ranolat**  
NIM: 19083000067

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA  
MALANG  
2024**

## **MOTTO**

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan  
tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”  
ollano

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Paula Ranolat  
NIM : 19083000067  
Program Studi : Sistem Informasi  
Bidang Kajian : Manajemen Sistem Informasi  
Judul : Analisis Efektivitas Kepuasan Pengguna Shoppe dengan menggunakan metode Pieces Framework

Malang, 20 Februari 2024

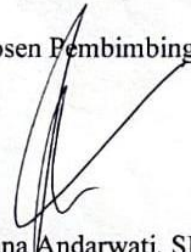
### DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi  
S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.  
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.  
NIDN. 0716037601

Dekan  
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.  
NIDN. 0716037601

## LEMBAR PENGESAHAN

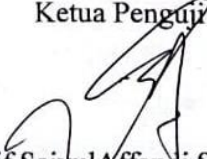
Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Paula Ranolat  
NIM : 19083000067  
Judul : Analisis Efektivitas Kepuasan Pengguna Shoppe dengan menggunakan metode Pieces Framework

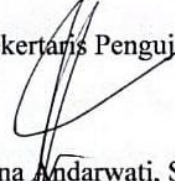
Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,  
Hari : Selasa  
Tanggal : 20 Februari 2024  
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

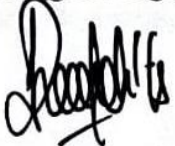
Ketua Penguji

  
Arif SaiyulAffandi, S.Kom  
NIDN. 0728098305

Sekretaris Penguji

  
Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.  
NIDN. 0716037601

Anggota Penguji

  
Rizza Muhammad Arief, S.Kom, M.Kom  
NIDN. 0712028203

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 6 Maret 2024  
Dekan Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

  
Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.  
NIDN. 0716037601

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Paula Ranolat  
NIM : 19083000067  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul Skripsi : **ANALISIS EFEKTIVITAS KEPUASAN  
PENGGUNA  
APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE PIECES FRAMEWORK**

Lokasi Tempat Penelitian: Jl. Sinabung 1 No.11

Alamat Rumah Asal : Sifnana, Kepulauan Tanimbar

No. Telp/Email : 081386045613

ollanoranolat@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar dan akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 4 maret 2024

Peneliti.



Paula Ranolat

## ABSTRAK

Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, sejak peluncurannya Sehingga banyak masyarakat menggunakan aplikasi tersebut. Cash on delivery (COD) adalah salah satu metode pembayaran di shopee yang dilakukan secara tunai pada saat pembeli menerima barang. Metode pembayaran ini lebih dipercaya oleh pengguna, karena semakin banyaknya kasus penipuan belanja online belakangan ini sehingga metode pembayaran tersebut banyak digunakan oleh pengguna aplikasi shopee. Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui sejauh mana kepuasan user menggunakan metode pembayaran COD pada aplikasi Shopee. Penulis menggunakan metode Pieces Framework. Metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur kepuasan pengguna aplikasi Shopee di kalangan mahasiswa Universitas Merdeka Malang, khususnya Fakultas Teknologi Informasi. Penulis akan mengirimkan kuesioner untuk mengetahui pengguna aktif aplikasi shopee, yang dibagikan kepada 100 orang mahasiswa FTI. berdasarkan perhitungan rata-rata, tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee secara keseluruhan masuk dalam kategori "Cukup Puas" dengan nilai rata-rata 3,45. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial antara variabel-variabel yang diukur.

Kata **Kunci**: Pieces Framework, Shopee, Mahasiswa FTI, Universitas Merdeka Malang

## ***ABSTRACT***

*Shopee Indonesia has grown really quickly, and a lot of people have used the app since it launched. On Shopee, cash on delivery (COD) is a payment option whereby the buyer pays in cash for the items when they are delivered. Users of the Shopee app frequently utilize this payment option because they believe it to be more trustworthy, particularly in light of the recent rise in instances of online shopping fraud. The purpose of this study is to determine how satisfied users are with the Shopee application's COD payment option. The Pieces Framework approach is employed by the writer. The objective of this quantitative descriptive study is to describe and quantify student satisfaction with the Shopee application at Merdeka University Malang, specifically in the field of information technology. One hundred FTI students will receive a questionnaire from the author to determine who is using the Shopee application actively. The average score of 3.45 indicates that Shopee application users are generally "Quite Satisfied" with their overall satisfaction level. There is a strong simultaneous and partial influence between the variables assessed, according to the hypothesis test results.*

**Keywords :** Pieces Framework, Shopee, FTI Student, Universitas Merdeka Malang



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya yang melimpah sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Kedua Orang Tua, Bapak Dionisius Ranolat dan Ibu Margareta Korjesin yang selalu memberikan semangat, kasih sayang dan doa yang selalu menuntun setiap kegiatan saya sampai penyusunan skripsi ini selesai.
3. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, cinta, dan doa-doanya selama penulisan skripsi
4. Tidak lupa, terima kasih kepada teman – teman terdekat saya, Valen, Tia, Ardi, Jean, Manren, Putu, Rian, Riki, Mendra, dan, Tomi yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta dorongan positif dalam setiap langkah perjalanan ini.
5. Mengucap terimah kasih kepada diri sendiri yang sudah mau semangat berjuang dan sabar selama ini. Selamat telah menyelesaikan bagian penting dari perjalanan akademik ini. Semoga langkah ke depan akan membawa kesuksesan dan kebahagiaan yang lebih besar.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS EFEKTIVITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang berperan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang. Dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka
4. Kedua Orang Tua, Bapak Dionisius Ranolat dan Ibu Margareta Korjesin yang selalu memberikan semangat, kasih sayang dan doa yang selalu menuntun setiap kegiatan saya sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Teman-Teman saya Sasil, Valen, Tia, Putu, Jeanet, Rian, Mandren, yang selalu membantu dan memberi semangat kepada saya.
6. Teman-Teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 15 Februari 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Penelitian .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Hipotesis.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11

3.1	Desain Penelitian .....	11
3.2	Lokasi Penelitian.....	11
3.3	Populasi dan Sample .....	12
3.4	Instrumen Pengumpulan Data .....	12
3.5	Pengujian instrumen .....	14
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	15
3.7	Teknik analisis Data .....	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		11
4.1	Hasil Pengumpulan Data .....	11
4.1.1	Uji Validitas.....	11
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	18
4.1.3	Hasil Perhitungan Pieces Framework .....	20
4.2	Hasil Uji Hipotesis .....	27
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian Pieces Framework.....	28
4.4	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		30
5.1	Kesimpulan .....	30
5.2	Saran .....	30
DAFTAR PUSTAKA .....		31
LAMPIRAN.....		34

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pernyataan Variabel Metode Pieces Framework .....	7
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2. 3 Tahapan Penelitian .....	11
Tabel 3. 1 Pertanyaan Pieces Framework .....	13
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	14
Tabel 3. 3 Tingkat Kepuasan Pieces Framework .....	16
Tabel 4. 1 Hasil uji validitas .....	11
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Performance .....	18
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Information .....	18
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Economy .....	18
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Control .....	19
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Efficiency .....	19
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Service .....	19
Tabel 4. 8 Indikator Performance .....	20
Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Data Indikator Performance .....	20
Tabel 4. 10 Kode Indikator .....	21
Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Data Information .....	21
Tabel 4. 12 Kuesioner Indikator Economy .....	22
Tabel 4. 13 Hasil Pengolahan Data Economy .....	22
Tabel 4. 14 Kuesioner Indikator Control .....	23
Tabel 4. 15 Hasil Pengolahan Data Control .....	24
Tabel 4. 16 Kuesioner Indikator Efficiency .....	25
Tabel 4. 17 Hasil Pengolahan Data Efficiency .....	25
Tabel 4. 18 Kuesioner Indikator Service .....	26
Tabel 4. 19 Hasil Pengolahan Data Service .....	26
Tabel 4. 20 Hasil Uji F Simultan .....	28
Tabel 4. 21 Hasil Uji T Persial .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fitur COD.....	5
Gambar 4. 1 Hasil Uji Hipotesis .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden.....	34
Lampiran 2 Hasil Cek Plagiasi.....	36

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Paula Ranolat  
NIM : 19083000067  
Tempat/Tanggal Lahir : Sifnana, 27 oktober 1999  
Alamat Asal : Saumlaki, Maluku Tenggara Barat  
Alamat di Malang : Jl. Sinabung 1 No.11  
E-mail : ollanoranolat@gmail.com  
Pekerjaan : -

### **Pendidikan Formal :**

2006 – 2012 : SD Inpres Sifnana  
2012 – 2015 : SMP Negeri 1 Tanimbar Selatan  
2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Tanimbar Selatan  
2019 – 2024 : Universitas Merdeka Malang