



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI
OJEK ONLINE DENGAN MENERAPKAN *DASHBOARD BUSINESS
INTELLIGENCE***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh:

Asep Rohman Hidayat	41819210008
Riski Bimo Hendrawan	41819210004
Muhammad Hanif Kurniawan	41819210041

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Asep Rohman Hidayat
NIM (41819210008)
Nama Mahasiswa (2) : Riski Bimo Hendrawan
NIM (41819210004)
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Hanif Kurniawan
NIM (41819210041)
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap
Aplikasi Ojek Online Dengan Menerapkan
Dashboard *Business Intelligence*

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 9 Agustus 2023



Asep Rohman Hidayat

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS MERCU BUANA

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa (1) : Asep Rohman Hidayat
NIM (41819210008)
Nama Mahasiswa (2) : Riski Bimo Hendrawan
NIM (41819210004)
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Hanif Kurniawan
NIM (41819210041)
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Ojek Online Dengan Menerapkan Dashboard *Business Intelligence*

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 Agustus 2023



Asep Rohman Hidayat

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Asep Rohman Hidayat
NIM (41819210008)
Nama Mahasiswa (2) : Riski Bimo Hendrawan
NIM (41819210004)
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Hanif Kurniawan
NIM (41819210041)
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap
Aplikasi Ojek Online Dengan Menerapkan
Dashboard *Business Intelligence*


Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, <06-Agustus-2023>

Menyetujui

Pembimbing : Wuwuh Bekt Hartiningsih, S.T, M.MSI 
NIDN : 0316067807
Penguji 1 : Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom. 
NIDN : 0304056803
Penguji 2 : Inna Sabily Karima, S.Kom, M.Kom 
NIDN : 0324018902

Mengetahui,


(Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.)
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


(Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Ojek Online Dengan Menerapkan Dashboard *Business Intelligence*”. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan proposal ini mungkin tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Andi Andriansyah, M. Eng.**, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. **Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
3. **Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom** selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
4. **Fajar Masya, Ir. MMSI** Selaku selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Tugas Akhir Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
5. **Wuwuh Bakti Hartiningsih, ST, MMSI**, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Universitas Mercu Buana.
6. **Inna Sabily Karima, S.Kom, M.Kom** selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Orang tua, keluarga, serta teman-teman tercinta yang telah memberikan semangat dan bantuan, baik moral maupun materi.

Akhir kata, penulis berharap proposal ini bisa bermanfaat untuk semua pihak. Selain itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari para pembaca sekalian agar proposal ini bisa lebih baik lagi.

Jakarta, 30 September 2022

Asep Rohman Hidayat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori/Konsep Terkait	6
2.1.1 Business Intelligence (BI)	6
2.1.2 Dashboard	7
2.1.3 Ojek Online	7
2.1.4 Power BI	7
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	8

2.2	Penelitian Terdahulu	8
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Deskripsi Sumber Data	22
3.2	Teknik Pengumpulan Data	22
3.1	Diagram Alir Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Hasil Penelitian	25
4.1.2	Customer Satisfaction Index (CSI).....	25
4.1.3	Uji Validitas	25
4.1.4	Uji Reliabilitas	27
4.1.5	Uji Hipotesa	28
4.1.6	Uji T.....	29
4.1.7	Uji F.....	30
4.1.8	Uji koefisien Determinasi	31
4.2	Dashboard.....	32
4.3	Implementasi Dashboard.....	36
4.3.1	Dashboard Pelanggan Ojek Online.....	36
4.4	Pengembangan Sistem.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Literature Review.....	8
Tabel 4. 1 Tabel Perhitungan CSI.....	25
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel.....	26
Tabel 4. 3 Realiability Statistics	27
Tabel 4. 4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	28
Tabel 4. 5 Hasil Uji T	29
Tabel 4. 6 Hasil Uji F.....	30
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir	23
Gambar 4.2 Case Processing Summary	27
Gambar 4.4 Menu Power BI	33
Gambar 4. 5 Memilih data yang akan digunakan	33
Gambar 4. 6 Menu Navigator	34
Gambar 4.7 Membuat diagram	34
Gambar 4.8 Input Field	35
Gambar 4.9 Mengatur Tampilan	35
Gambar 4.10 Dahboard Pelanggan Ojek Online.....	36
Gambar 4.11 Grafik Ojek Online yang paling sering digunakan	37
Gambar 4.12 Grafik penggunaan aplikasi ojek online.....	38
Gambar 4.13 Grafik Jenis Kelamin Pelanggan.....	39
Gambar 4. 14 Grafik Usia Pelanggan	40
Gambar 4. 15 Wilayah Pelanggan Ojek Online	41
Gambar 4.16 Grafik Profesi Pelanggan Ojek Online.....	42
Gambar 4. 17 Dashboard Persepsi Tampilan Ojek Onine	43
Gambar 4. 18 Treemaps Tampilan Menarik	44
Gambar 4.19 Grafik Persepsi Setuju Mengenai Tampilan Menarik.....	44
Gambar 4.20 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Mengenai Tampilan Menarik.....	45
Gambar 4.21	46
Gambar 4.22 Dashboard Persepsi Kemudahan Pembayaran Ojek Online	47
Gambar 4. 23 Tremaps chart kemudahan pembayaran ojek online.....	48
Gambar 4. 24 Grafik Persepsi Setuju Mengenai Kemudahan Pembayaran.....	49
Gambar 4.25 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Mengenai Pembayaran	50
Gambar 4.26 Grafik Persepsi Tidak Setuju Mengenai Pembayaran.....	51
Gambar 4.27 Dashboard Keamanan Data Ojek Online	52
Gambar 4. 28 Treemaps chart keamanan data ojek online	53
Gambar 4.29 Grafik Persepsi Setuju Keamanan Data	53
Gambar 4.30 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Keamanan Data	54
Gambar 4. 31 Grafik Persepsi Tidak Setuju Keamanan Data.....	55

Gambar 4.32 Dashboard Promosi Ojek Online	56
Gambar 4. 33 Treemaps chart promosi ojek online	57
Gambar 4.34 Grafik Persepsi Setuju Mengenai Promosi Membuat Pelanggan Tertarik.....	58
Gambar 4.35 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Mengenai Promosi Membuat Pelanggan Tertarik.....	59
Gambar 4.36 Grafik Persepsi Tidak Setuju Mengenai Promosi Membuat Pelanggan Tertarik.....	60
Gambar 4.37 Dashboard Harga Ojek Online	61
Gambar 4. 38 Treemaps chart harga ojek online	62
Gambar 4.39 Grafik Persepsi Setuju Mengenai Harga Membuat Pelanggan Tertarik	63
Gambar 4.40 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Mengenai Harga Membuat Pelanggan Tertarik.....	64
Gambar 4.41 Grafik Persepsi Tidak Setuju Mengenai Harga Membuat Pelanggan Tertarik.....	65
Gambar 4.42 Dashboard Persepsi Kemudahan Membuat Akun Ojek Online	66
Gambar 4. 43 Treemaps chart kemudahan membuat akun.....	67
Gambar 4. 44 Grafik Persepsi Setuju Dalam Kemudahan Membuat Akun.....	68
Gambar 4. 45 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Dalam Kemudahan Membuat Akun. 69	
Gambar 4.46 Grafik Persepsi Tidak Setuju Dalam Kemudahan Membuat Akun 70	
Gambar 4.47 Dashboard Memesan Layanan Ojek Online	71
Gambar 4. 48 Treemaps Chart kemudahan memesan layanan	72
Gambar 4.49 Grafik Persepsi Setuju Dalam Kemudahan Memesan Layanan	73
Gambar 4.50 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Dalam Kemudahan Membuat Akun..	74
Gambar 4.51 Grafik Persepsi Setuju Dalam Kemudahan Membuat Akun.....	75
Gambar 4.52 Dashboard Ketersediaan Bantuan Ojek Online.....	76
Gambar 4. 53 Treemaps chart ketersediaan bantuan	77
Gambar 4.54 Grafik Persepsi Setuju Aplikasi Tersedia Bantuan Untuk Pelanggan	78
Gambar 4. 55 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Aplikasi Tersedia Bantuan Untuk Pelanggan.....	79

Gambar 4.56 Grafik Persepsi Tidak Setuju Aplikasi Tersedia Bantuan Untuk Pelanggan.....	80
Gambar 4.57 Dashboard Ketersediaan Tutorial Ojek Online.....	81
Gambar 4. 58 Treemaps chart tutorial pada aplikasi ojek online.....	82
Gambar 4.59 Grafik Persepsi Setuju Aplikasi Tersedia Tutorial Untuk Pelanggan	83
Gambar 4.60 Grafik Persepsi Ragu-Ragu Aplikasi Tersedia Tutorial Untuk Pelanggan.....	84
Gambar 4.61 Grafik Persepsi Tidak Setuju Aplikasi Tersedia Tutorial Untuk Pelanggan.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Tugas Akhir	92
Lampiran 2 Kartu Asistensi	93
Lampiran 3 CV	94
Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner	95
Lampiran 5 Hasil Kuesioner	108