



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

Laporan Tugas Akhir

Oleh :

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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



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

Laporan Tugas Akhir

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh:

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

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

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Riski Bimo Hendrawan
NIM (41819210004)
Nama Mahasiswa (2) : Asep Rohman Hidayat
NIM (41819210008)
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Hanif Kurniawan
NIM (41819210041)
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap
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, 8 Agustus 2023



Riski Bimo Hendrawan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama Mahasiswa (1) : Riski Bimo Hendrawan
NIM (41819210004)
Nama Mahasiswa (2) : Asep Rohman Hidayat
NIM 41819210008)
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Hanif Kurniawan
NIM (41819210041)
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Agustus 2023



Riski Bimo Hendrawan

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Riski Bimo Hendrawan.
NIM (41819210004)
Nama Mahasiswa (2) : Asep Rohman Hidayat.
NIM (41819210008)
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Hanif Kurniawan.
NIM (41819210041)
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap
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 Bekti Hartiningsih, S.T, M.MSI

NIDN

Penguji 1 : Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom.

NIDN

Penguji 2 : Inna Sabily Karima, S.Kom, M.Kom

NIDN

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 dalam penyusunan proposal tugas akhir ini tidak akan selesai 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 Universitas Mercu Buana.
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

Riski Bimo Hendrawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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 <i>Business Intelligence</i> (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.....		93

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 Daftar Pertanyaan Kuesioner	93
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	94
Lampiran 3 Persetujuan Tugas Akhir.....	95
Lampiran 4 Kartu Bimbingan	110
Lampiran 5 Bukti Publish Jurnal	111
Lampiran 6 Curriculum Vitae	113

