



**Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Ojek Online  
Dengan Menerapkan Dashboard *Business Intelligence***

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh:

Muhammad Hanif Kurniawan  
Riski Bimo Hendrawan  
Asep Rohman Hidayat

41819210041  
41819210004  
41819210008

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

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

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Muhammad Hanif Kurniawan  
NIM : 41819210041  
Nama Mahasiswa (2) : Riski Bimo Hendrawan  
NIM : 41819210004  
Nama Mahasiswa (3) : Asep Rohman Hidayat  
NIM : 41819210008  
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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Agustus 2023



Muhammad Hanif Kurniawan

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa (1) : Muhammad Hanif Kurniawan  
NIM : 41819210041  
Nama Mahasiswa (2) : Riski Bimo Hendrawan  
NIM : 41819210004  
Nama Mahasiswa (3) : Asep Rohman Hidayat  
NIM : 41819210008  
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



Muhammad Hanif Kurniawan

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN




Nama Mahasiswa (1) : Muhammad Hanif Kurniawan  
NIM : 41819210041  
Nama Mahasiswa (2) : Riski Bimo Hendrawan  
NIM : 41819210004  
Nama Mahasiswa (3) : Asep Rohman Hidayat  
NIM : 41819210008  
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, 6 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing : Wuwuh Beki Hartiningsih, S.T, M.MSI  
NIDN : 0316067807  
Penguji 1 : Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom  
NIDN : 0304056803  
Penguji 2 : Inna Sabily Karina, 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 kehadiran 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 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

Muhammad Hanif Kurniawan

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                   | <b>i</b>     |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....                 | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR..</b> | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.</b> .....                              | <b>iv</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | <b>v</b>     |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>vi</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>vii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                      | <b>.viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                    | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                   | <b>x</b>     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                 | <b>xi</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                               | <b>1</b>     |
| 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            |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                         | <b>6</b>     |
| 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         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   |   | <b>22</b> |
| 3.1                                      | Deskripsi Sumber Data .....             | 22        |
| 3.2                                      | Teknik Pengumpulan Data .....           | 22        |
| 3.1                                      | Diagram Alir Penelitian .....           | 23        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>25</b> |
| 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        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  |   | <b>88</b> |
| 5.1                                      | Kesimpulan .....                        | 88        |
| 5.2                                      | Saran .....                             | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              |   | <b>89</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    |   | <b>92</b> |

## 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 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## 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 |



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Persetujuan Tugas Akhir ..... | 93  |
| Lampiran 2 Kartu Asistensi .....         | 94  |
| Lampiran 3 CV .....                      | 95  |
| Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner .....    | 96  |
| Lampiran 5 Hasil Kuesioner .....         | 109 |

