

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE WWW.JNE.CO.ID  
MENGUNAKAN METODE PIECES PADA JNE KALI ABANG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (SI)

**DITA CHOSYATILLAH**

**12190285**

**UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI**

**Program Studi Informatika  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Nusa Mandiri  
Jakarta**

**2023**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT, kedua orang tua saya, terutama ibu saya tercinta, atas dukungan dan pengorbanannya hingga saat ini, doa dan kasih sayang yang tulus tidak akan pernah saya lupakan.
2. Terima kasih kepada seluruh keluargaku atas doa dan dukungannya.
3. Kepada teman-teman khususnya angkatan 12.8A.11 semoga kita semua mendapat jalan menuju kesuksesan.



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dita Chosyatillah  
NIM : 12190285  
Program Studi : Teknik Informatika  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul:

“Analisis Kepuasan Pengguna Website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) Menggunakan PIECES Framework Pada JNE Kali Abang”, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 5 Januari 2024

Yang menyatakan



DITA CHOSYATILLAH

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dita Chosyatillah  
NIM : 12190285  
Program Studi : Teknik Informatika  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) Menggunakan PIECES Framework Pada JNE Kali Abang**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademisi tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 5 Januari 2024

Yang menyatakan



Dita Chosyatillah

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dita Chosyatillah  
NIM : 12190285  
Program Studi : Informatika  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)  
Menggunakan PIECES Framework Pada JNE Kali Abang

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 02 Februari 2024

### PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Hidayanti Murtina, M.Kom.

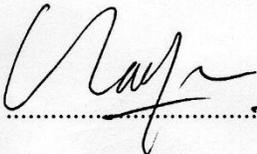


10/2

.....

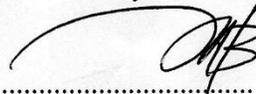
### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ummu Radiyah, S.Kom, M.Eng



.....

Penguji II : Imam Budiawan, M.Kom



.....

## LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) Menggunakan *PIECES Framework* Pada JNE Kali Abang” adalah hasil karya tulis asli Nama Mahasiswa dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya. Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Dita Chosyatillah  
Alamat : Jl. Kaliabang Tengah Blok F8 No.11 Bekasi Utara  
No Telp : 085764687476  
Email : [dchosyatillah2@gmail.com](mailto:dchosyatillah2@gmail.com)



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## KATA PENGANTAR

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) Menggunakan Metode Pieces Pada Jne Kaliabang” adalah hasil karya tulis asli Dita Chosyatillah dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa izin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan izin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya. Untuk keperluan perizinan, pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua program studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Dosen Pembimbing dan Asisten Dosen Pembimbing.
6. Staf/Karyawan dilingkungan Universitas Nusa Mandiri.

Dan terima kasih kepada pihak JNE Gitarama telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dalam menggunakan website Jne. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Tak hanya itu penulis juga menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan isi dari skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan oleh karena itu kritik dan saran sangat saya harapkan.

## ABSTRAK

### **Dita Chosyatillah (12190285) Analisis Kepuasan Pengguna Website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) Menggunakan PIECES Framework Pada JNE Kali Abang**

Website merupakan salah satu wadah yang disediakan untuk mengakses informasi teknologi yang menghubungkan orang-orang baik di tingkat lokal maupun jarak jauh. Akses ke website ini tersedia melalui internet dan dapat dijangkau oleh masyarakat umum, khususnya pelanggan Agen JNE Kali Abang Bekasi Utara. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan Agen JNE Kali Abang Bekasi Utara terhadap penggunaan website JNE.co.id, terutama dalam layanan pengiriman barang, dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Analisis kepuasan pengguna dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, salah satunya adalah metode Pieces Framework. Metode ini fokus pada enam aspek analisis kelemahan, yaitu performa, informasi dan data, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi, serta layanan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan Agen JNE Kali Abang Bekasi Utara dalam menggunakan website JNE.co.id. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan guna meningkatkan kualitas layanan yang terdapat dalam sistem informasi pada website tersebut.

**Kata kunci:** Website JNE.co.id, Customer, Pieces Framwork.



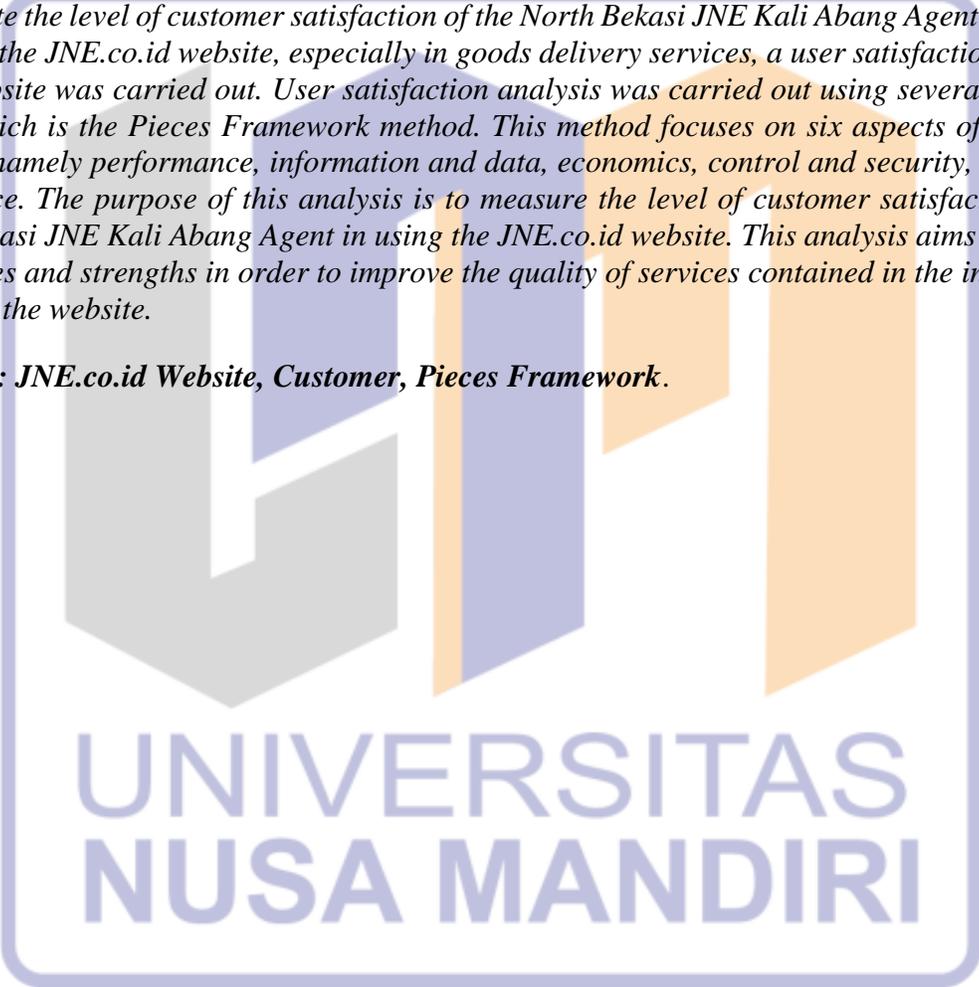
UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ABSTRACT

***Dita Chosyatillah (12190285) Analysis of User Satisfaction of the www.jne.co.id Website Using the PIECES Framework at JNE Kali Abang***

*A website is one of the platforms provided to access technological information that connects people both locally and remotely. Access to this website is available via the internet and can be reached by the general public, especially customers of the JNE Kali Abang North Bekasi Agent. To evaluate the level of customer satisfaction of the North Bekasi JNE Kali Abang Agent regarding the use of the JNE.co.id website, especially in goods delivery services, a user satisfaction analysis of the website was carried out. User satisfaction analysis was carried out using several methods, one of which is the Pieces Framework method. This method focuses on six aspects of weakness analysis, namely performance, information and data, economics, control and security, efficiency, and service. The purpose of this analysis is to measure the level of customer satisfaction of the North Bekasi JNE Kali Abang Agent in using the JNE.co.id website. This analysis aims to identify weaknesses and strengths in order to improve the quality of services contained in the information system on the website.*

***Keywords: JNE.co.id Website, Customer, Pieces Framework.***



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. M. Djaja, A. Muawwal, S. Informasi, K. Pengguna, F. Fog, and R. Elektrik, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN,” no. 01, pp. 16–27, 2023.
- [2] R. Muliansah and C. Budihartanti, “22-116-4-Pb,” vol. 1, no. 1, pp. 17–29, 2020.
- [3] R. Prayogi, K. Ramanda, C. Budihartanti, and A. Rusman, “Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA,” *J. Infortech*, vol. 3, no. 1, pp. 7–12, 2021, doi: 10.31294/infortech.v3i1.10122.
- [4] I. Labolo, R. Putri Al Hamid, and A. Rahman Ismail, “Prosiding Semmau 2021 Analisis Sistem Informasi Akademik Stmik Mobile System Menggunakan Metode Pieces Framework Pada Stmik Ichsan Gorontalo,” pp. 181–185, 2021.
- [5] R. Setiyanto, N. Nurmaesah, and N. S. A. Rahayu, “Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Studi Kasus di Vahncollections,” *J. Sisfotek Glob.*, vol. 9, no. 1, pp. 137–142, 2019, doi: 10.38101/sisfotek.v9i1.267.
- [6] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, “Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *CogITo Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [7] A. Nurhaliza, D. H. Sudjani, and N. Maryani, “Google Formulir Sebagai Alternatif Media Evaluasi Pembelajaran Bahasa Arab Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Tatsqifiy J. Pendidik. Bhs. Arab*, vol. 3, no. 1, pp. 57–68, 2020, doi: 10.30997/tjpba.v3i1.4722.
- [8] Hartono, “Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan,” vol. 11, no. 28, p. 434, 2017.
- [9] S. Ramadhani, “PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi,” *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 4, no. 2, 2018, doi:

10.26905/jtmi.v4i2.2101.

- [10] I. K. Sudaryana and H. Sanjaya, “ANALISIS WEBSITE WIKI VERSAILLUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES Analysis of Wiki Versaillus Website Using Pieces Method,” vol. 2, no. 2, pp. 38–46, 2019.
- [11] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [12] R. T. Aldisa, E. Samudra, and R. Sahara, “Perbandingan Metode Pieces Dan System Usability Scale Untuk Menganalisa Kepuasan Pengguna Pada Sistem Penyewaan Mobil Berbasis Android,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 4, p. 1094, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4705.
- [13] F. Wahyudi *et al.*, “PENERAPAN PIECES FRAMEWORK UNTUK ANALISA TINGKAT KEPUASAN,” vol. 6, no. 2, pp. 129–134, 2023.
- [14] N. Sakir, J. N. U. Jaya, and N. Wahyuni, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 344, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4047.
- [15] N. Kinanti, A. Putri1, and A. Dwi, “Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 2, pp. 78–84, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39730%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>.
- [16] D. Evitria, J. N. Utamajaya, and A. Hermawansyah, “Analisis Kepuasan Pengguna

Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 3, p. 522, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i3.4100.

[17] Y. R. Sari and E. Nurmiati, “Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework ( Studi Kasus : Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta ),” *J. Nas. Inform. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–6, 2021.

[18] M. . Winarno, “Buku Metodologi Penelitian.” 2013.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Biodata Mahasiswa

Nim : 12190285

Nama Lengkap : Dita Chosyatillah

Tempat / Tanggal Lahir : Palembang, 21 Juni 2000

Alamat Lengkap : Jl. Kemas Ali No B 5 Rt 026 Rw 010 Kel. 2 Ilir Kec. Ilir Timur

II

### II. Pendidikan Formal

1. SD Negeri 24 PALEMBANG, (Lulus Tahun 2012).
2. SMP Negeri 6 Talang Ubi, (Lulus Tahun 2015).
3. SMA PUSRI PALEMBANG, (Lulus Tahun 2018).

### III. Riwayat Pengalaman Berorganisasi/Pekerjaan

1. Volunteer Asian Games (Agustus 2018)
2. Volunteer Asian Para Games (Oktober 2018)
3. Admin di PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (2021-2022)

Jakarta, 21 Desember 2023



**Dita Chosyatillah**



**UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI**