

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *WEBSITE* FLORASEA
MENGUNAKAN METODE *PIECES***



SKRIPSI

**OLEH:
THIA WIDDY ASTUTI
1903040147**

**TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JANUARI 2024**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *WEBSITE* FLORASEA
MENGUNAKAN METODE *PIECES***



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Teknik/Komputer**

THIA WIDDY ASTUTI

1903040147

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JANUARI 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Sketsi yang diajukan oleh:

Nama : Thia Widdy Astuti
NIM : 1903040147
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Florasea Menggunakan Metode PIECES

telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 29 Januari 2024



Ridho Muktiadi, S.Kom., M.Kom.

NIK.2160522



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Thia Widdy Astuti
NIM : 1903040147
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* Florasea Menggunakan Metode *PIECES*

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)/Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 (Pembimbing) : Ridho Muktiadi, S.Kom., M.Kom.
Penguji 2 : Dimara Kusuma Hakim, S.T., M.Cs.
Penguji 3 : Achmad Fauzan, S.Kom., M.Cs.

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 29 Januari 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



Dr. N. H. Iskandar, S.T., M.T.

NIK : 2160207

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Thia Widdy Astuti
NIM. : 1903040147
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Thia Widdy Astuti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan baik sebagai contoh dalam menjalani hidup, kepada keluarga sahabat dan para pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Proses penulisan skripsi ini, telah mendapat bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Ir. Iskahar, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom selaku Ketua Prodi Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ridho Muktiadi, S.Kom.,M.Kom selaku pembimbing 1 yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, bimbingan, serta arahan dalam penulisan, sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Dimara Kusuma Hakim, S.T., M.Cs. selaku penguji 1 dan Achmad Fauzan, S.Kom., M.Cs. selaku penguji 2 yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun untuk laporan skripsi ini.
6. Orang tua dan Kakak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil demi menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
8. Semua pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik maupun saran yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan penulis di masa yang akan datang. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 30 Januari 2024

Thia Widdy Astuti



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Thia Widdy Astuti
NIM. : 1903040147
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* Florasea Menggunakan Metode *PIECES*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 30 Januari 2024
Yang menyatakan,



Thia Widdy Astuti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori.....	11
1. Analisis	11
2. Kepuasan pelanggan.....	12
3. Kualitas Layanan	13
4. <i>PIECES</i>	14
5. <i>Website</i>	19
6. Uji Validitas.....	19
7. Uji Reliabilitas.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian	22
C. Tahapan Penelitian	22
1. Metode Pengumpulan Data	23

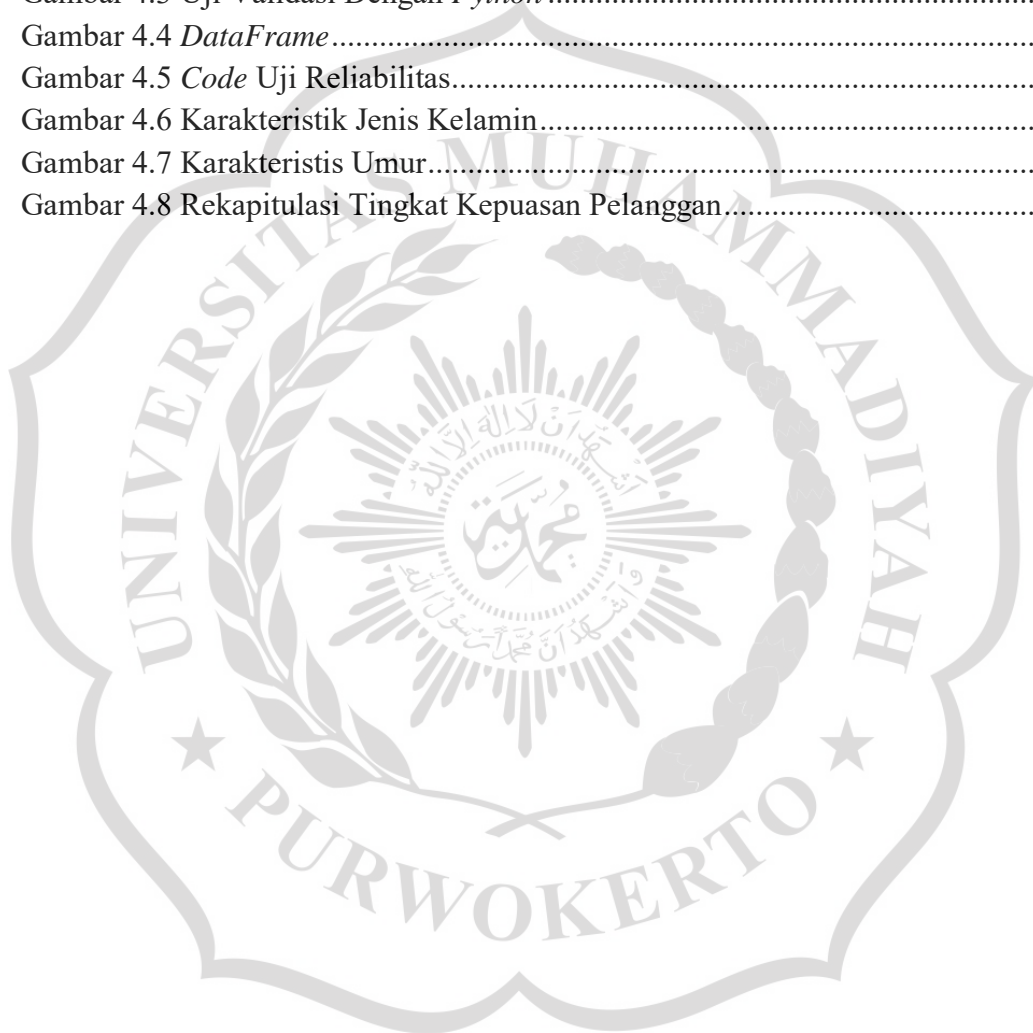
2.	Penyebaran Kuesioner	25
3.	Olah Data.....	26
4.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	27
5.	Analisis Data	27
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	28
1.	Populasi	28
2.	Sampel	29
3.	Variabel Penelitian	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A.	Pengolahan Data.....	32
1.	Uji Validitas.....	32
2.	Uji Reliabilitas.....	43
B.	Karakteristik Responden.....	48
C.	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	49
1.	<i>Performance</i>	49
2.	<i>Information and Data</i>	51
3.	<i>Economics</i>	52
4.	<i>Control and Security</i>	53
5.	<i>Efficiency</i>	55
6.	<i>Service</i>	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	60
A.	Kesimpulan	60
B.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Kuesioner.....	25
Tabel 3.2 Skala Tingkat Kepuasan	28
Tabel 3.3 Variabel <i>PIECES Framework</i>	31
Table 3.4 Skor Jawaban.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Keseluruhan	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Performance.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Information and Data	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Economics	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Control and Security	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Efficiency.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Service	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Dengan <i>Python</i>	45
Tabel 4.10 Kuesioner Variabel <i>Performance</i>	50
Tabel 4.11 Tabulasi Data Variabel <i>Performance</i>	50
Tabel 4.12 Kuesioner Variabel <i>Information and Data</i>	51
Tabel 4.13 Tabulasi Data Variabel <i>Information and Data</i>	51
Tabel 4.14 Kuesioner Variabel <i>Economics</i>	52
Tabel 4.15 Tabulasi Data Kuesioner <i>Economics</i>	53
Tabel 4.16 Kuesioner Variabel <i>Control and Security</i>	54
Tabel 4.17 Tabulasi Data Kuesioner <i>Control and Security</i>	54
Tabel 4.18 Kuesioner Variabel <i>Efficiency</i>	55
Tabel 4.19 Tabulasi Data Kuesioner <i>Efficiency</i>	56
Tabel 4.20 Kuesioner Variabel <i>Service</i>	57
Tabel 4.21 Tabulasi Data Kuesioner <i>Service</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode <i>PIECES</i>	15
Gambar 3.1. Kerangka Proses Penelitian	23
Gambar 4.1 <i>Code Import Library</i>	34
Gambar 4.2 <i>Input Nama File</i>	35
Gambar 4.3 Uji Validasi Dengan <i>Python</i>	36
Gambar 4.4 <i>DataFrame</i>	37
Gambar 4.5 <i>Code Uji Reliabilitas</i>	44
Gambar 4.6 Karakteristik Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.7 Karakteristik Umur.....	49
Gambar 4.8 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	58



ABSTRAK

Buket bunga sering menjadi simbol kasih sayang yang diberikan kepada orang tua, teman, atau pasangan, dan banyak diminati oleh generasi muda. Toko Bunga Florasea menjadi saluran untuk memenuhi permintaan ini. Oleh karena itu, menjaga standar layanan yang tinggi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas implementasi atau penggunaan sistem informasi. Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website* Florasea dan untuk memahami kelebihan dan kekurangannya. Kerangka kerja *PIECES* digunakan sebagai metode penelitian karena mencakup enam variabel yang diperlukan. Analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai responden pada enam variabel *PIECES* menghasilkan skor untuk setiap variabel, dengan variabel Performa mendapatkan skor sebesar 3,87 (puas), Informasi dan Data sebesar 3,87 (puas), Ekonomi mendapatkan 4,02 (puas), Kontrol dan Keamanan 3,91 (puas), Efisiensi sebesar 3,91 (puas), dan Pelayanan sebesar 3,96 (puas). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Website* Florasea telah berhasil memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Kata Kunci : *PIECES Framework*, Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi, Buket Bunga.

ABSTRACT

Flower Bouquets often serve as a symbol of affection given to parents, friends, or partners, and are highly sought after by the younger generation. Florasea Flower Shop serves as a channel to meet this demand. Therefore, maintaining high Service standards is crucial to meet consumer needs. Consumer satisfaction is an Important indicator in measuring the effectiveness of the implementation or use of an information system. This research is designed to evaluate and measure user satisfaction with the Florasea Website and to understand its strengths and weaknesses. The PIECES Framework is used as a research method because it covers six necessary variables. Analysis of the satisfaction level of students as respondents on the six PIECES variables resulted in scores for each variable, with the Performance variable scoring 3.87 (satisfied), Information and Data scoring 3.87 (satisfied), Economy scoring 4.02 (satisfied), Control and Security scoring 3.91 (satisfied), Efficiency scoring 3.91 (satisfied), and Service scoring 3.96 (satisfied). The results of this study indicate that the Florasea Website has been successful in providing satisfaction to its users.

Keywords: PIECES Framework, Customer Satisfaction, Information System, Flower Bouquet.