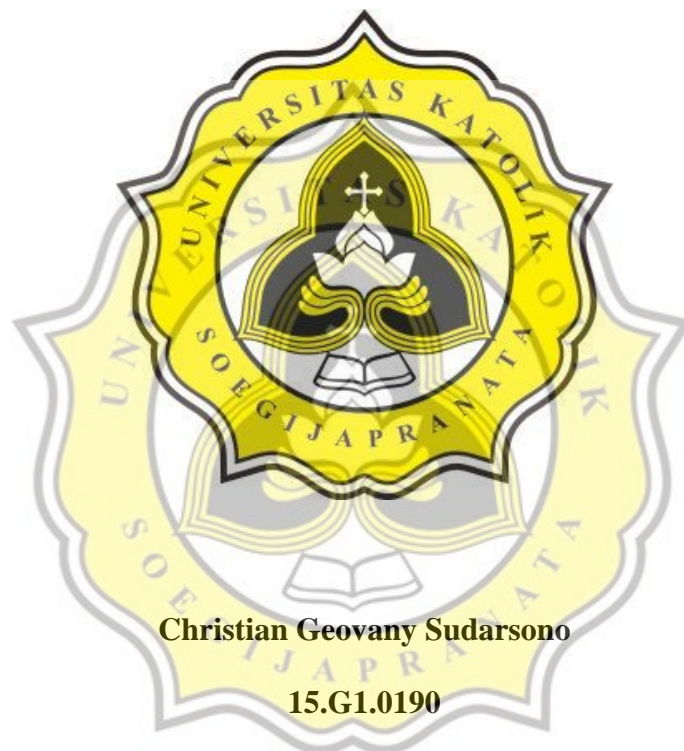


**SKRIPSI**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN APLIKASI DARI PERSPEKTIF  
PENGGUNA DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN  
(STUDI KASUS : APLIKASI GOJEK DRIVER)**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2021**

**SKRIPSI**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN APLIKASI DARI PERSPEKTIF  
PENGGUNA DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN  
(STUDI KASUS : APLIKASI GOJEK DRIVER)**

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar**

**Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universita Katolik Soegijaprnata**

**Semarang**



**Christian Geovany Sudarsono**

**15.G1.0190**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Geovany Sudarsono

Nim : 15.G1.0190

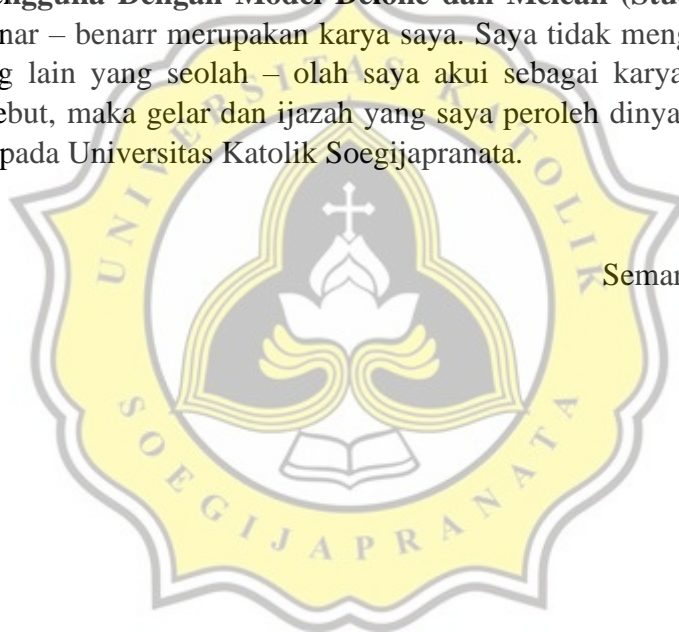
Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Evaluasi Tingkat Kepuasan Aplikasi dari Perspektif Pengguna Dengan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus : Aplikasi Gojek Driver)**” benar – benarr merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah – olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 25 Januari 2021

Yang menyatakan,



Christian Geovany Sudarsono

## HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : Evaluasi Tingkat Kepuasan Aplikasi Dari Perspektif Pengguna  
Dengan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus : Aplikasi  
Gojek Driver)

Diajukan oleh : Christian Geovany Sudarsono

NIM : 15.G1.0190

Tanggal disetujui : 16 Desember 2020 Telah setuju oleh

Pembimbing : Drs. Hudi Prawoto M.M.

Penguji 1 : Dr. Agnes Advensia Christmastuti S.E., M.Si.

Penguji 2 : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Penguji 3 : Drs. Hudi Prawoto M.M.

Ketua Program Studi : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.  
[sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=15.G1.0190](http://sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=15.G1.0190)

**PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Geovany Sudarsono

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “**Evaluasi Tingkat Kepuasan Aplikasi dari Perspektif Pengguna Dengan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus : Aplikasi Gojek Driver)**” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk paangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 25 Januari 2021

Yang menyatakan,



Christian Geovany Sudarsono

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

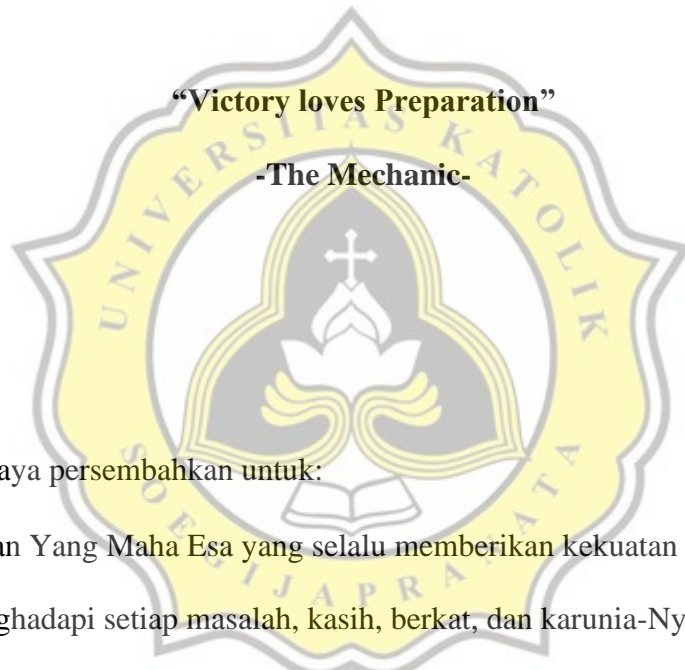
**“Don’t Ever Let Somebody Tell You, You Can’t Do Something.**

**You Got A Dream, You Gotta Protect It. Period!”**

**-Will Smith –**

**“Victory loves Preparation”**

**-The Mechanic-**



Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan dalam menghadapi setiap masalah, kasih, berkat, dan karunia-Nya
- Mama dan Papa yang selalu meberikan dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan skripsi ini sebagai bukti bakti kepadamu.

## KATA PENGANTAR

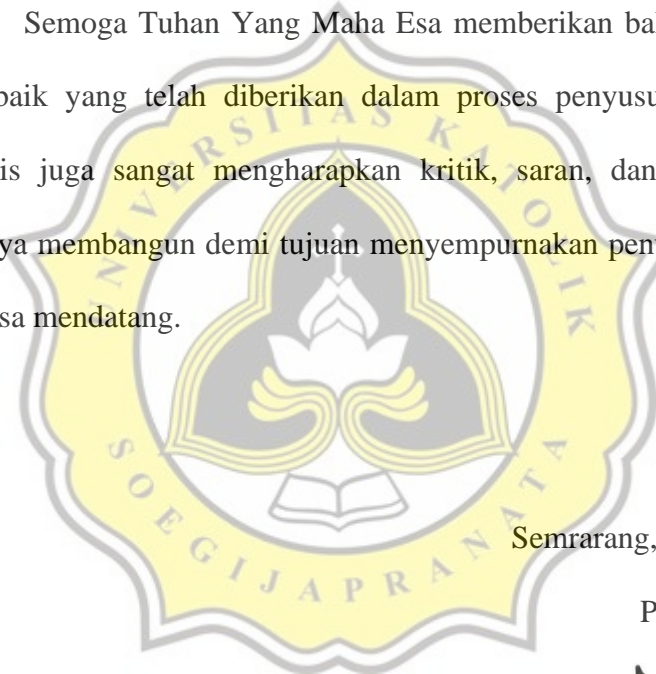
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena atas berkat dan karunia-Nya skripsi dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Aplikasi dari Perspektif Pengguna Dengan Model Delone dan Mclean (Studi kasus : Aplikasi Gojek Driver)” telah dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijpranata Semarang.

Penulis menyadari ada banyak pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ini. Untuk itu, dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menyertai dan melancarkan, serta memberikan berkat, rahmt, dan karunia-Nya yang tak berkesudahan.
2. Bapak Drs. Theodurus Sudimin M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.
3. Bapak Drs. Hudi Prawoto M.M., Akt selaku dosen pembimbing yng telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Agnes Advensia Christmastuti S.E., M.Si.,CA,CPA selaku dosen penguji dan Bapak G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si., CPA selaku dosen penguji yang telah membantu memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Kedua orang tua tercinta yang telah mendoakan, mendukung serta memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi
6. Christina Alvionita Sudarsono selaku kakak yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas jasa – jasa baik yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang sifatnya membangun demi tujuan menyempurnakan penulisan skripsi ini di masa mendatang.



Semarang, 25 Januari 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christ', written in a cursive style.

Christian Geovany Sudarsono



## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi aplikasi pada perangkat bergerak smartphone berbasis Android Google dan iOS Apple saat ini terus berkembang sehingga mengubah cara dan perilaku masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari, bahkan sudah digunakan untuk perencanaan strategis sistem informasi bisnis perusahaan, salah satunya adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi. Salah satu sarana transportasi online berbasis aplikasi adalah PT Gojek Indonesia, didirikan pada tahun 2010 oleh CEO dan Managing Director Nadiem Makarim bersama rekan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan aplikasi dari perspektif pengguna aplikasi gojek driver. Objek pada penelitian ini yaitu semua driver gojek yang ada di Kota Semarang. Teknik pengumpulan data melalui survei penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi PT Gojek dan juga para driver terhadap evaluasi tingkat kepuasan aplikasi gojek driver yaitu faktor kemudahan pengguna, kegunaan fitur dan fungsi, kecepatan akses, keakuratan, ketepatan informasi, kualitas layanan, keefektifan, keefisienan yang akan membantu dalam mengukur tingkat kepuasan aplikasi.

Kata Kunci: Aplikasi Gojek Driver, Kualitatif, Model Delone and Mclean, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan, Kepuasan pengguna.

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR TABEL .....	13
BAB 1.....	14
PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	17
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	18
1.4 Kerangka Pikir .....	19
1.5 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II.....	21
LANDASAN TEORI.....	21
2.1 Sistem Informasi .....	21
2.2 Pengertian Evaluasi.....	22
2.3 Kesuksesan Sistem Model Delone dan Mclean .....	23
2.3.1 Kualitas Sistem.....	25
2.3.2 Kualitas Informasi.....	26
2.3.3 Kualitas Layanan.....	27
2.3.4 Kepuasan Pengguna.....	27
BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Alat Analisis Data.....	35
BAB IV.....	37
HASIL DAN ANALISIS DATA.....	37

4.1	Gambaran Umum Responden .....	37
4.2	Analisis Data.....	38
4.2.1	Kualitas Sistem .....	38
4.2.2	Kualitas Informasi .....	47
4.2.3	Kualitas layanan .....	53
4.2.4	Kepuasan Pengguna.....	56
BAB V.....		64
KESIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Keterbatasan, dan Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN .....		69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir .....	19
Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (1992).....	23
Gambar 3. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (2003).....	24
Gambar 4. Diagram Indikator Kemudahan Pengguna.....	38
Gambar 5. Diagram Indikator Kecepatan Akses.....	40
Gambar 6. Diagram Indikator Keandalan Sistem.....	42
Gambar 7. Diagram Indikator Fleksibilitas Sistem.....	44
Gambar 8. Diagram Indikator Kegunaan Fitur Dan Fungsi Sistem.....	45
Gambar 9. Diagram Indikator Relevan.....	47
Gambar 10. Diagram Indikator Akurat.....	48
Gambar 11. Diagram Indikator Tepat Waktu.....	50
Gambar 12. Diagram Indikator Dapat Dipercaya.....	52
Gambar 13. Diagram Indikator Kecepatan Respon.....	54
Gambar 14. Diagram Indikator Kemampuan Teknik.....	55
Gambar 15. Diagram Indikator Efisien.....	57
Gambar 16. Diagram Indikator Keefektifan.....	59
Gambar 17. Diagram Indikator Kepuasan Pengguna.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Analisis Tanggapan Indikator Kemudahan Pengguna.....	39
Tabel 2. Analisis Tanggapan Indikator Kecepatan Akses.....	41
Tabel 3. Analisis Tanggapan Indikator Keandalan Sistem.....	43
Tabel 4. Analisis Tanggapan Indikator Fleksibilitas Sistem.....	45
Tabel 5. Analisis Tanggapan Indikator Kegunaan Fitur Dan Fungsi.....	46
Tabel 6. Analisis Tanggapan Indikator Relevan.....	48
Tabel 7. Analisis Tanggapan Indikator Akurat.....	49
Tabel 8. Analisis Tanggapan Indikator Tepat Waktu.....	51
Tabel 9. Analisis Tanggapan Indikator Dapat Dipercaya.....	53
Tabel .10 Analisis Tanggapan Indikator Kecepatan Respon.....	54
Tabel 11. Analisis Tanggapan Indikator Kemampuan Teknik.....	56
Tabel 12. Analisis Tanggapan Indikator Efisien.....	58
Tabel 13. Analisis Tanggapan Indikator Keefektifan.....	60
Tabel 14. Analisis Tanggapan Indikator Kepuasan Pengguna.....	62