



**Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Perspektif Pengguna
Masyarakat Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Delone Dan
Mc.Lean**

SKRIPSI

**Nabilah Putri Risa
17.141.0109**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Perspektif Pengguna
Masyarakat Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Delone Dan
Mc.Lean**

**Nabilah Putri Risa
17.141.0109**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

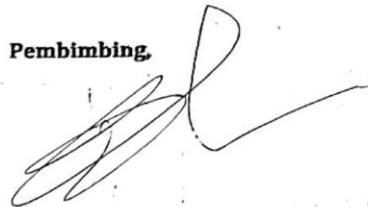
**Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Perspektif Pengguna
Masyarakat Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Delone Dan
McLean.**

**Nabilah Putri Risa
171410109**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Ujian Komprehensif
pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 12 Maret 2022
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing,



**(Drs. Winoto Chandra, M.Kes.,
M.H., M.Km., M.T., M.Pd)**



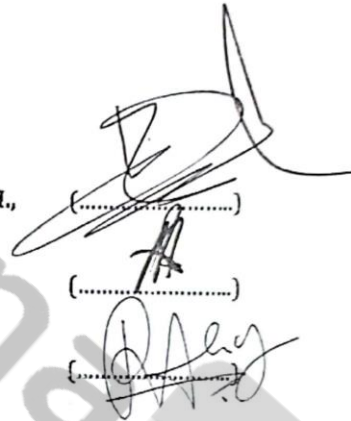
(Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.d.)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Perspektif Pengguna Masyarakat Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Delone Dan McLean" oleh Nabilah Putri Risa (171410109) telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 12 Maret 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Drs. Winoto Chandra, M.Kes., M.H.,
M.Kom., M.T., M.Pd
2. Penguji I : Alex Wijaya, S.Kom., M.I.T.
3. Penguji II : Rahayu Amalia, M.Kom.



Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Ketua,



(Zald Amin, M. Kom., Ph.d.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nabilah Putri Risa

NIM : 171410109

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma ataupun perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan merumuskan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka Saya bersedia menerima sanksi dengan peraturandan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 22 Februari 2022

membuat pernyataan,



Nabilah Putri Risa
171410109

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"If You have the ability to love, love yourself first" (Charles Bukowski)

"Jangan melihat masa lalu dengan penyesalan, jangan pula melihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran bahwa anda harus terus berproses" (Penulis)

"Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman" (QS. Al 'Imran:139)

Ku persembahkan untuk :

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, serta hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan proses penulisan skripsi ini.
- Diri sendiri, terima kasih karena telah berjuang sejauh ini dengan melawan setiap ego serta *mood* yang tidak tentu selama penulisan skripsi ini.
- Kedua orang tuaku tersayang Ayah dan Bunda, serta adik-adikku tercinta, serta semua keluargaku yang lainnya.
- Dosen pembimbing skripsiku yang terhormat.
- Para pendidik yang terhormat.
- Sahabat-sahabat terbaikku dan almamaterku tercinta.

ABSTRACT

One of the implementations of Information Systems that is related to the transportation sector is the Grab application. Grab is a transportation provider application that offers several services. These services are transportation services, courier services, and food delivery services. In this study, researchers will analyze the success of the Grab application from the perspective of community users in the city of Palembang using the Delone and McLean approach by measuring using 6 variables, namely Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefit. to find out what factors drive the success of the Grab Application itself and to provide strategic recommendations to increase the success of the Grab Application in terms of the factors driving the success of the Grab Application from the perspective of community users in the city of Palembang. The population and sample in this study were users of the Grab application in the city of Palembang. The research data used an instrument in the form of a questionnaire and processed using the Software Statistical Product and Service Solution (SPSS).

Keywords: Transportation, Grab App, Delone and McLean, SPSS

ABSTRAK

Salah satu penerapan Sistem Informasi yang memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi ialah Aplikasi Grab. Grab merupakan aplikasi penyedia transportasi yang menawarkan beberapa layanan. Layanan tersebut yaitu layanan transportasi, layanan kurir, dan layanan antar makanan. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis kesuksesan Aplikasi Grab dari persepektif pengguna masyarakat di Kota Palembang menggunakan pendekatan Delone dan McLean dengan mengukur menggunakan 6 variabel yaitu Information Quality, Sistem Quality, Service Quality, Use , User Satisfaction, dan Net Benefit yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa sajakah yang mendorong kesuksesan Aplikasi Grab itu sendiri serta untuk memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan kesuksesan Aplikasi Grab dilihat dari faktor-faktor pendorong kesuksesan Aplikasi Grab dari prespektif pengguna masyarakat yang ada di Kota Palembang. Dimana jumlah populasi dan sampel yang ditetapkan pada penelitian ini berjumlah 120 pengguna Aplikasi Grab yang ada di Kota Palembang. Data penelitian menggunakan instrumen berupa kuesioner dan diolah dengan menggunakan Software Statistical Product and Service Solution (SPSS).

Kata Kunci: Transportasi ,Aplikasi Grab, Delone dan McLean, SPSS

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur Saya ucapkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Perspektif Pengguna Masyarakat Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Delone Dan McLean" ini tepat pada waktunya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih sangat banyak terdapat kesalahan karena keterbatasan, akan tetapi penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah berkat dorongan serta bimbingan dari semua pihak kesulitan-kesulitan dalam proses penyelesaian skripsi ini dapat diatasi. Selanjutnya pada kesempatan inipenulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnyakepada:

1. Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang. Yang telah mempermudah segala masalah dan urusan hambanya yang beriman.
2. Ibu Dr. Sunda Ariana, M. Pd., M. M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang;
3. Bapak Dedy Samsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang;
4. Bapak Suyanto, M. M., M. Kom. Selaku Kaprodi Sistem Informasi UnivesitasBina Darma Palembang;
5. Bapak Drs. Winoto Chandra, M.Kes., M.H., M.Kom., M.T., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat baik hati dan sangat membantu saya sebagai mahaiswi bimbingannya. Yang telah memberikan bimbingan, masukan, semangat dan motivasi serta telah menyediakan waktu kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya;
6. Para Dosen pengajar Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi penulis;

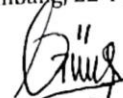
7. Bapak Zulhariman dan Ibu Siti Aisyah selaku orang tua yang saya cintai dan sayangi yang menjadi motivasi bagi penulis dan selalu memberikan dukungan moril maupun material, selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya serta do'a kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu;
8. Alfiah Putri Risa dan Naufal Putra Risa selaku saudara kandung yang saya sayangi yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan kepadapenulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Nenek Syamsiah, Tante Yunita, Om Mula yang saya sayangi yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta bantuan apapun kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini;
10. Novia Kurnia Yusty, S.H, yang penulis anggap seperti saudara, sepupu, kakak, dan tante ku sendiri. Terimakasih telah menemaniku dan memberikan ku semangat serta masukan-masukan walaupun terkadang melenceng terlalu jauh, tapi tetap aku terima, terimakasih telah mendengarkan keluh kesahku walaupun terkadang menyusahkan mu, ketahuilah sesungguhnya aku sebenarnya sayang kamu;
11. Robbiah Al-Adawiyah, Dita Sriwahyuni dan Helena Holviana Sitanggung selaku sahabat dan kuanggap seperti saudara sendiri yang kucinta dan kusayang yang senantiasa menjadi wadah keluh kesah ku dan selalu memberikan semangat dan masukan-masukan yang bermanfaat, serta selalu berbagi kebahagiaan kapan pun itu dan tetap akan menjadi sahabat kebaikanku dalam keadaan apapun itu dan sampai kapanpun itu,;
12. Sahabat-sahabat perkuliahan penulis *Eight Vengers Group* Siti Alfiatussyuaidah, Sari Oktarini, Sri Mulyani, Khoirin Nisa, Elvin Rivaldo, Bayu Dwi Lakshana, dan Nanda Febriansyah yang senantiasa memberikan dukungan, canda tawa, suka dan duka dan selalu mau aku repotkan dalam keadaan apapun serta menjadi tempat *sharing*

- bagi penulis selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini;
13. Sahabat-sahabat Sekolah Dasar penulis Andri Saputra, Fauzi Wahyudi, Robbiah Al-Adawiyah yang telah menemani hari-hari gabutku, yang mau mendengarkan celotehan ku tak peduli jam berapapun itu, yang memberikan masukan-masukan dan semangat kepada diriku, yang memberikan canda tawa, serta menemaniku saat suka dan duka ku;
 14. Keluarga besar SI C serta teman-teman seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi angkatan 2017;
 15. Seluruh responden penelitian ini yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner pada penelitian ini;
 16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu;
 17. *Last but not least*, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri, karna telah mau berjuang hingga detik ini. Terimakasih telah percaya dan melakukan semua tugas walaupun sempat tertunda, terimakasih telah ingin berjuang kembali hingga selesai akhirnya.

Dengan selesainya laporan ini penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai perbaikan dimasa yang akan datang guna membangun kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan-kesalahan, semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang membutuhkan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, 22 Februari 2022


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.6.1 Waktu dan Tempat penelitian	4
1.6.2 Alat dan Bahan.....	4
1.6.3 Metode Penelitian.....	4
1.6.4 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Umum.....	7
2.1.1 Sistem Informasi	7
2.1.2 Aplikasi	7

2.1.3	Grab.....	7
2.1.4	Pendekatan Delone dan McLean.....	8
2.1.5	SPSS (<i>Statistical Package Social Science</i>).....	11
2.1.6	Populasi	11
2.1.7	Sampel.....	12
2.1.8	Alat Instrumen Penelitian	12
2.1.9	Uji Validitas	13
2.1.10	Uji Realibilitas	13
2.1.11	Uji F	14
2.1.12	Uji T.....	14
2.2	Gambaran Umum	15
2.2.1	Sejarah Singkat PT. Grab Indonesia.....	15
2.2.2	Manfaat PT. Grab Indonesia.....	18
2.2.3	Visi dan Misi PT. Grab Indonesia	20
2.2.4	Fitur Aplikasi Grab	21
2.2.5	Struktur Organisasi.....	22
2.3	Penelitian Sebelumnya.....	22
BAB III		24
METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Metode Penelitian	24
3.3	Metode Analisis.....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4	Kerangka Konseptual.....	26
3.5	Populasi Penelitian	27
3.6	Sampel Penelitian.....	27
3.7	Instrumen Penelitian	28
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	30
3.8.1	Uji Validitas	30
3.8.2	Uji Reliabilitas	35
BAB IV.....		37
HASIL DAN PEMBAHASAN		37

4.1	Hasil.....	37
4.1.1	Karakteristik Responden.....	37
4.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Grab	42
4.1.3	Hasil Pengolahan data.....	49
4.2	Pembahasan	57
4.2.1	Karakteristik Responden.....	57
4.2.2	Pembahasan Uji F dan Uji T	58
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Kesuksesan Aplikasi Grab Dilihat Dari 6 Variabel Evaluasi.....	61
4.2.4	Faktor-faktor pendorong kesuksesan Aplikasi Grab	69
4.2.5	Strategi untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi Grab dilihat dari faktor-faktor pendorong kesuksesan aplikasi Grab dari perspektif pengguna masyarakat yang ada di Kota Palembang.	71
BAB V		73
PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Pendekatan Delone dan McLean.....	9
Gambar 2.2 Skala Likert.....	12
Gambar 2.3 Rumus Validitas.....	13
Gambar 2.4 Rumus Uji t.....	14
Gambar 2.5 Logo Grab.....	18
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Grab.....	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Kerangka Konseptual Model Delone dan McLean.....	26
Gambar 3.3 Rumus Sampel Wibisono.....	27
Gambar 3.4 Skala Likert.....	28
Gambar 3.5 R Tabel.....	31
Gambar 3.6 Uji Realibilitas.....	36
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Gambar 4.4 Hasil Uji F.....	51
Gambar 4.5 Hasil Uji T.....	53
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem.....	61
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi.....	62
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	64
Gambar 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner.....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Niat Penggunaan dan Penggunaan.....	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Manfaat-Manfaat Bersih.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi	43
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna.....	46
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Niat Penggunaan dan Penggunaan	47
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Manfaat Bersih.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keterangan Lulus Komprehensif.....	78
SK Pembimbing	79
Lembar Pengajuan Judul.....	80
Lembar Konsultasi	81
lembar Perbaikan Komprehensif	82
Surat Keterangan Lulus Proposal.....	83
Lembar Perbaikan Proposal.....	84
Surat Izin Penelitian	85
Turnitin.....	86
Form Verifikasi Format Penjilidan Skripsi	88