

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GENERASI MUDA  
PADA APLIKASI MAXIM DI JAKARTA  
DENGAN PENDEKATAN EUCS**

**DISTA AMALIA**

**1702520034**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF YOUTH SATISFACTION LEVELS WITH  
MAXIM APPLICATION IN JAKARTA  
USING THE EUCS APPROACH**

**DISTA AMALIA**

**1702520034**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was written to fulfil one of the requirements to obtain an Applied  
Bachelor's Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM  
APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2024**

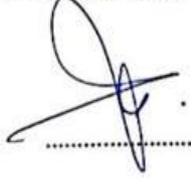
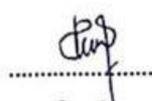
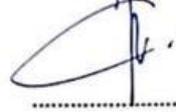
## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. NIP. 197206171999031001 (Ketua Sidang)		24 Juli 2024
2	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji 1)		24 Juli 2024
3	Dra. Solikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Penguji 2)		24 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		25 Juli 2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		25 Juli 2024

Nama : Dista Amalia  
No. Registrasi : 1702520034  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024

## LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dista Amalia  
NIM : 1702520034  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital  
Alamat email : [distamalia21@gmail.com](mailto:distamalia21@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Generasi Muda pada Aplikasi Maxim di Jakarta dengan Pendekatan EUCS

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Agustus 2024  
Penulis

(Dista Amalia)

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Dista Amalia

NIM : 1702520034

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul  
"Analisis Tingkat Kepuasan Generasi Muda pada Aplikasi Maxim di Jakarta  
dengan Pendekatan EUCS" dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan  
duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis  
maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan  
sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika  
terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bekasi, 18 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan



Dista Amalia

## ABSTRAK

Kepuasan pengguna dapat berdampak pada penggunaan kembali dan membuat pengguna menjadi loyal. Jika pengguna merasa tidak puas maka akan berpotensi membuat pengguna beralih ke kompetitor lain karena pengalaman buruk yang mereka rasakan. Hal ini dapat berdampak pada keberlangsungan perusahaan di masa depan, khususnya pada perusahaan transportasi *online* Maxim. Oleh karenanya, penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna agar dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu, serta dapat mencapai kepuasan pengguna yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim di Jakarta menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pendekatan EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi aplikasi Maxim. Kuesioner *online* disebar melalui Google Form, dengan memperoleh data sebanyak 100 dari responden yang pernah menggunakan aplikasi Maxim di Jakarta. Data dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari perhitungan CSI, didapati tingkat kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim di Jakarta memperoleh kriteria “Puas”. Selain itu, hasil dari IPA didapati bahwa aspek tampilan layar efektif saat digunakan dan mendapat pengemudi dengan cepat di aplikasi menjadi prioritas perbaikan Maxim. Menu aplikasi mudah dipahami, desain tampilan memudahkan pengguna, fitur aplikasi mudah digunakan dan menampilkan informasi terbaru di aplikasi, menjadi aspek yang harus dipertahankan karena pengguna menilai aspek tersebut penting dan memuaskan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan mengidentifikasi bagian-bagian yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi Maxim.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, eucs, *customer satisfaction index*, transportasi *online*, maxim.

## **ABSTRACT**

*User satisfaction can impact reuse and foster user loyalty. If users feel dissatisfied, they may potentially switch to other competitors due to the bad experiences. This can impact the sustainability of the company in the future, particularly for Maxim, an online transportation company. Therefore, it is crucial for the company to understand user satisfaction levels to improve specific aspects and achieve desired user satisfaction. This research aims to determine the satisfaction levels of young generation with the Maxim app in Jakarta using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. EUCS is used to measure the satisfaction of end users with the Maxim application system. An online questionnaire was distributed through Google Form, gathering data from 100 respondents who have used the Maxim app in Jakarta. The data was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). From the CSI calculation, it was found that the level of satisfaction of young generation users on the Maxim application in Jakarta obtained the "Satisfied" criteria. Furthermore, IPA results indicated that improving the effectiveness of the screen display and ensuring prompt driver allocation in the app were prioritized for Maxim. Easy menu navigation, user-friendly interface design, easy-to-use features, and displaying real-time information in the app were identified as aspects to maintain, as users rated these aspects as important and satisfied. Thus, this research is expected to assist the company in improving user satisfaction by identifying areas for improvement to increase the effectiveness and quality of user experience when using the Maxim app.*

*Keywords: user satisfaction, eucs, customer satisfaction index, online transport, maxim.*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji serta syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Penulis diberikan kelancaran dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Generasi Muda pada Aplikasi Maxim di Jakarta dengan Pendekatan EUCS”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa serta dorongan dari berbagai pihak yang berkontribusi dan memotivasi Penulis. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ika Febrilia, SE, M.M selaku dosen pembimbing pertama atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing Penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M selaku dosen pembimbing kedua atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing Penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi D4 Pemasaran Digital.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama Penulis menepuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
6. Ibu Rohdiana, Ayah Dudung Abdullah dan Kakak tercinta Paras Afifah yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan materiil sepanjang perjalanan hidup Penulis.
7. Rekan-rekan mahasiswa D4 Pemasaran Digital angkatan 2020, yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, serta motivasi.
8. Azhhar, Levi, Intan, Ananda, Hasan, Hanifah, Silvi dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan motivasi.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi amal ibadah yang bermanfaat bagi kehidupan.

Bekasi, 17 Juli 2024

Penulis