

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE*
SHOPEE DENGAN METODE *PIECES FRAMEWORK***

Skripsi



Disusun oleh

Reza Kusuma Wardana

18.12.0127

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE*
SHOPEE DENGAN METODE *PIECES FRAMEWORK***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Reza Kusuma Wardana

18.12.0127

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2022

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE* *SHOPEE* DENGAN METODE *PIECES FRAMEWORK*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Reza Kusuma Wardana

18.12.0127

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 12 Juli 2022

Dosen Pembimbing,

Nurfaizah, M.Kom.
NIDN. 0625028801

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S. Kom.)
Tanggal 25 Juli 2022

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.
NIK. 2012.09.1.008

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN *MARKETPLACE*
SHOPEE DENGAN METODE *PIECES FRAMEWORK***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Reza Kusuma Wardana

18.12.0127

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 25 Juli 2022

Mohammad Imron, M.Kom.
NIDN. 0629098301

Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0630089101

Nurfaizah, M.Kom.
NIDN. 0625028801

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 25 Juli 2022

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Reza Kusuma Wardana
NIM : 18.12.0127
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan
Marketplace Shopee Menggunakan
Metode Pieces Framework
Dosen Pembimbing 1 : Nurfaizah, M.Kom.
Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 12 Juli 2022

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Reza Kusuma Wardana
NIM. 18.12.0127

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini yang saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku tercinta Bapak & Ibu dengan segala kasih sayang yang tulus mendoakan serta mendukung penulis.
2. Terimakasih sebanyak-banyaknya buat ibu dosen pembimbingku yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan tak pernah Lelah.
3. Kakakku tercinta Andika Yudha Riasta, Devris Indra Yanuar, Kartika Yulia Anjarsari dan Intan Yulia Permatasari yang senantiasa memberikan do'a, perhatian, semangat dan kerja kerasnya kepada penulis.
4. Adikku tersayang Vita Amanda Yuniasari yang selalu memberikan semangat, pengertian dan perhatiannya kepada penulis.
5. Terimakasih untuk teman-teman saya kelas SI 18 D dan teman-teman kontrakan gang cempaka, sumampir (Refri, Faiq, Sipe, Adam, Aji, Dede, Tabah, Wawan, Dika, dan Rafi) yang selalu mendukung dan memberikan semangat lewat candaan-candaan dan lawakan yang selalu menghibur.
6. Sahabat-sahabat prodi sistem informasi khususnya angkatan 2018 Universitas Amikom Purwokerto.
7. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.*

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada harga atas waktu, tapi waktu sangat berharga. Memiliki waktu tidak menjadikan kita kaya, tetapi menggunakannya dengan baik adalah sumber dari semua kekayaan”

(Anonim)

“Saya tidak pernah mengajari murid-murid saya, saya hanya mencoba untuk menyediakan suasana di mana mereka bisa belajar”

(Albert Einstein)

“Hasil tertinggi pendidikan adalah toleransi”

“Pendidikan bukan menciptakan seseorang untuk menjadi jiwa materialistik, tetapi menjadikan seseorang berjiwa pengabdian”

(Karsono)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, senantiasa kita ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang hingga saat ini masih memberikan kita nikmat iman dan kesehatan, sehingga penulis diberi untuk menyelesaikan skripsi tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Pieces Framework*”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi syarat mendapat gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto

Tak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada setiap pihak yang telah mendukung serta membantu penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini hingga selesainya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Taqwa Hariguna, S.T, M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Nurfaizah, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, memberikan arahan, memberikan banyak masukan serta dukungan selama pembelajaran skripsi ini.
5. Ibu Sarmini, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing akademik.
6. Staf dan Karyawan Universitas Amikom Purwokerto.

7. Bapak, Ibu, dan Kakak yang saya sayangi, terima kasih atas doa dan kasih, dukungan, arahan, saran, kritik dan bantuan moril maupun materil.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan di Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna serta kesalahan yang penulis yakini diluar batas kemampuan penulis. Maka dari itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Penulis,