

ABSTRAK

Nama : Bilal Suharyadi
Program Studi : Manajemen
Judul : *Importance Performance Analysis* Pengguna Aplikasi Grab Dengan *PIECES Framework*
Dosen Pembimbing : Ir. Katri Widayani, MT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen untuk mencapai kepuasan, untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki sehingga dapat memenuhi kepuasan para pengguna aplikasi *Grab*. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan angket yang dapat diisi secara *online*. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan variabel *PIECES* (*Performance, Informance, Economic, Control, Efficiency, dan Service*). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah atribut hasil yang sesuai dengan pesanan (harga dan estimasi waktu) dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,42%. Tingkat kesesuaian total secara keseluruhan dari semua atribut sebesar 98,29% artinya kinerja perusahaan belum bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen pengguna aplikasi *Grab*.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis (IPA), Performance, Informance, Economic, Control, Efficiency, Service (PIECES), Grab*

ABSTRACT

This study aims to find out what attributes are considered important by consumers to achieve satisfaction, to find out what are the main priorities for improvement so that they can meet the satisfaction of Grab application users. The sample used is 100 respondents using a questionnaire that can be filled out online. This study uses the Importance Performance Analysis method with the PIECES variable (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service). The results of this study indicate that the attributes that are the main priority to be improved are the attributes of the results that are in accordance with the order (price and estimated time) with a level of conformity of 95.42%. The overall level of adjustment of all attributes is 98.29% because the company's performance has not been able to meet what users of the Grab application want.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), Performance, Informance, Economic, Control, Efficiency, Service (PIECES), Grab*

