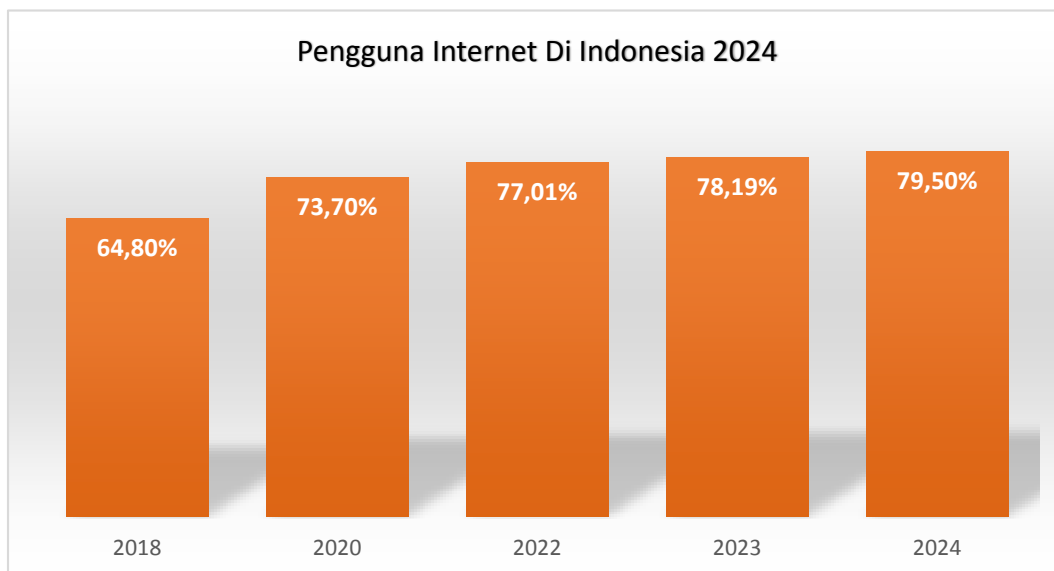


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang berkembang pesat seiring berjalannya waktu membawa dampak perubahan kehidupan manusia dalam keadaan yang lebih *modern*. Berbagai aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari dapat dipermudah dengan adanya teknologi. Salah satu bidang teknologi yang berkembang adalah internet. Menurut Santika (2024) dari hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet di Indonesia meningkat menjadi 79,5% di bandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan pengguna internet tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Databooks (2024)

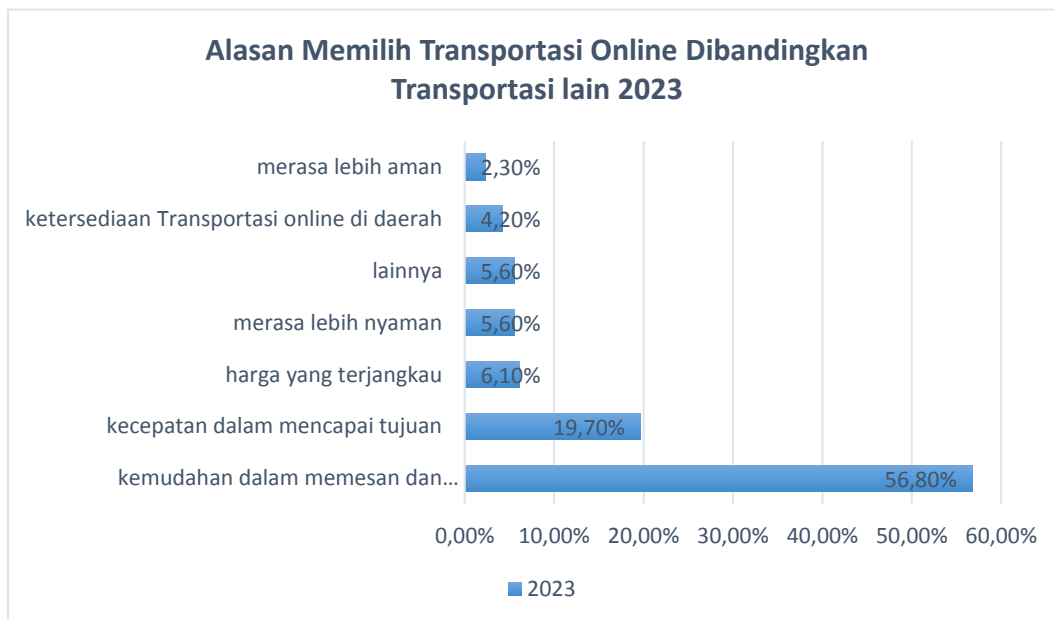
Grafik 1. 1

Pengguna Internet Di Indonesia 2024

Berdasarkan grafik 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan konsisten dalam persentase pengguna internet di Indonesia dari tahun 2018 hingga 2024. Pada tahun 2018, persentase pengguna internet adalah 64,80%, yang kemudian meningkat menjadi 73,70% pada tahun 2020, 77,01% pada tahun 2022, 78,19%

pada tahun 2023, dan diperkirakan mencapai 79,50% pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan pertumbuhan berkelanjutan dalam akses dan penggunaan internet, yang disebabkan oleh perbaikan infrastruktur, meningkatnya aksesibilitas teknologi, dan meningkatnya kesadaran serta kebutuhan akan internet di berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia.

Elektronik memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan teknologi dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, dari industri hingga kehidupan sehari-hari. Salah satu teknologi yang sangat berdampak dalam kehidupan kita adalah internet. Internet memanfaatkan teknologi perangkat seperti smartphone sehingga semua kegiatan jual beli dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Menurut Pertiwi (2023), sebanyak 98,3% pengguna Indonesia mengakses internet melalui telepon seluler. Internet sangat membantu pengembangan bisnis di era digital dan terus berkembang, menciptakan peluang bisnis baru. Pelaku bisnis dituntut kreatif dan inovatif untuk mengikuti tren dan mempertahankan bisnis mereka. Di Indonesia, bisnis jasa transportasi *online* berkembang pesat, menunjang berbagai aktivitas. Adapun alasan memilih transportasi *online* dibandingkan transportasi lainnya adalah sebagai berikut:



Sumber : GoodStats (2023)

Grafik 1. 2

Alasan Memilih Transportasi *Online* dibandingkan Transportasi Lain 2023

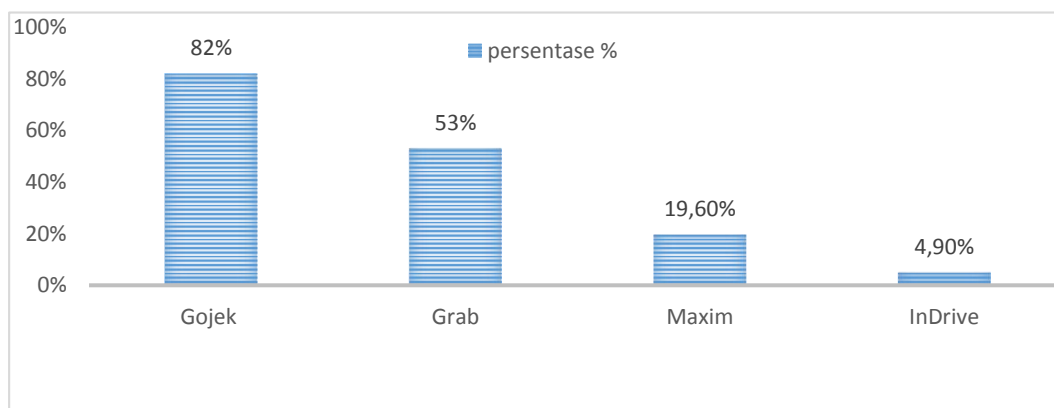
Berdasarkan Grafik 1.2 alasan utama orang Indonesia memilih transportasi *online* dibandingkan dengan transportasi lainnya adalah faktor kemudahan. Menurut Yonatan (2023), hasil survei Pola Perilaku Masyarakat Indonesia Saat Menggunakan Transportasi *Online* 2023 yang melibatkan sebanyak 400 responden dari seluruh Indonesia pada bulan Juni menunjukkan bahwa pemakaian Aplikasi untuk memesan transportasi *online* dinilai sangat mudah dan sederhana, membuat pengguna jarang mengalami kesulitan. Sebanyak 56,8% responden menganggap bahwa proses pemesanan transportasi *online* melalui Aplikasi sangat praktis dan efisien, sehingga mereka lebih memilih opsi ini dibandingkan dengan metode transportasi tradisional lainnya.

E-commerce merupakan kegiatan jual beli produk dan layanan melalui internet, membutuhkan sistem logistik yang efisien untuk mengantarkan barang kepada pelanggan. Transportasi *online* memainkan peran penting dengan menyediakan solusi pengiriman yang cepat, andal, dan fleksibel. Platform transportasi *online* seperti ojek dan taksi *online* sering kali berkolaborasi dengan perusahaan e-commerce untuk menyediakan layanan pengiriman barang dalam kota yang cepat sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. InDrive menjadi salah satu Aplikasi transportasi yang memiliki kelebihan, seperti sistem penawaran harga yang memungkinkan pengguna dan pengemudi menegosiasikan tarif perjalanan, memberikan transparansi lebih dalam hal harga dan rute, serta memungkinkan pengguna memilih pengemudi berdasarkan peringkat dan jenis kendaraan.

InDrive merupakan layanan transportasi *online* internasional yang melayani lebih dari 150 juta pengguna di lebih dari 700 kota di 47 negara. InDrive berasal dari Rusia tepatnya Kota Yakutsk, Siberia. InDrive muncul di Indonesia pada tanggal 8 Agustus 2019. InDrive memiliki berbagai keunggulan fitur yang membedakan Aplikasi transportasi *Online* sejenis diantaranya adalah memperbolehkan penumpang untuk mengatur tarif mereka sendiri terkait destinasi yang menjadi tujuan pelanggan. Pengemudi terdekat akan langsung menerima pemberitahuan melalui Aplikasi dan akan ada pilihan yang dapat dipilih sesuai yang

mereka inginkan. Begitu penawaran disetujui oleh pengemudi, pengemudi akan menjemput kelokasi penumpang. Penumpang dapat memilih pengemudi yang sesuai kategori yang diinginkan seperti peringkat pengemudi di Aplikasi, perkiraan waktu kedatangan dan model kendaraan.

Berbagai layanan yang diberikan oleh Aplikasi InDrive, bertujuan untuk memudahkan para pengguna Aplikasi InDrive, hanya dengan bantuan perangkat mobile, pengguna Aplikasi InDrive dapat melakukan Transportasi secara *Online*. Dapat disimpulkan, bahwa Aplikasi InDrive adalah layanan transportasi *online* dengan Aplikasi yang dioperasikan melalui internet untuk membantu dalam kemudahan pengguna. Kemudahan yang dirasakan oleh pengguna berarti orang tersebut percaya dalam menggunakan suatu sistem tertentu tanpa adanya usaha dan kesulitan (Ardiansyah & Rizal, 2024). Berikut merupakan Aplikasi transportasi *online* paling banyak digunakan di Indonesia 2023 dapat dilihat dibawah ini:



Sumber : *Institute for Development of Economics and Finance*, Diolah Oleh Penulis (2024)

Grafik 1. 3

Aplikasi Transportasi *Online* Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2023

Berdasarkan grafik 1.3 pada survey yang di keluarkan oleh *Institute for Development of Economics and Finance* (Indef) , hasil riset menunjukan bahwa Gojek telah menjadi transportasi *online* yang paling banyak digunakan di Indonesia. dan telah menjadi *transportasi online* dengan pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. yang menunjukkan bahwa pengguna merasakan lebih nyaman menggunakan Aplikasi Gojek karena logistik dimasyarakat. Sedangkan InDrive

berada diposisi keempat pada pengguna Aplikasi transportasi *online*. Hal ini menunjukkan bahwa InDrive masih tidak mampu bersaing dengan para kompetitor lainnya seperti Gojek, Grab dan Maxim.

User Satisfaction menjadi faktor yang sangat penting pada perusahaan, apabila pengguna puas terhadap sistem teknologi yang digunakan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan yang tinggi dalam minat ulang pengguna Wardana (2019). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Menurut wijayanti (2020) *User Satisfaction* respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan website, dan layanan dukungan dari penyediaan sistem. Sehingga apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan penggunanya.

Terkait dengan permasalahan *User Satisfaction* InDrive yang rendah, dilihat dari rating Aplikasi transportasi *online* pada *Appstore* dan *Playstore* 2024 sebagai berikut :

Tabel 1. 1

Rating Aplikasi Transportasi Online pada Appstore dan Playstore April 2024

No	Aplikasi	Rating Appstore	Rating Playstore	Jumlah Ulasan
1	Maxim	4,9	4,8	5. 560 Juta
2	Grab	4,9	4,8	14 Juta
3	InDrive	4,9	4,5	8.137 Juta
4	Gojek	4,6	4,6	13,617 Juta

Sumber : *Appstore & Playstore* Diolah Oleh Penulis, Juni (2024).

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Aplikasi Maxim menempati posisi pertama pada penilaian rating Aplikasi transportasi *online* pada *Appstore* dan *Playstore*. Sedangkan InDrive menempati posisi ketiga pada *Appstore* dan keempat pada *Playstore*, hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya seperti InDrive memiliki ulasan yang banyak, dan ulasan yang negatif dapat dilihat pada tabel data ulasan Aplikasi InDrive pada *Appstore* dan *Playstore* sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Data Hasil Ulasan pada Appstore dan Playstore

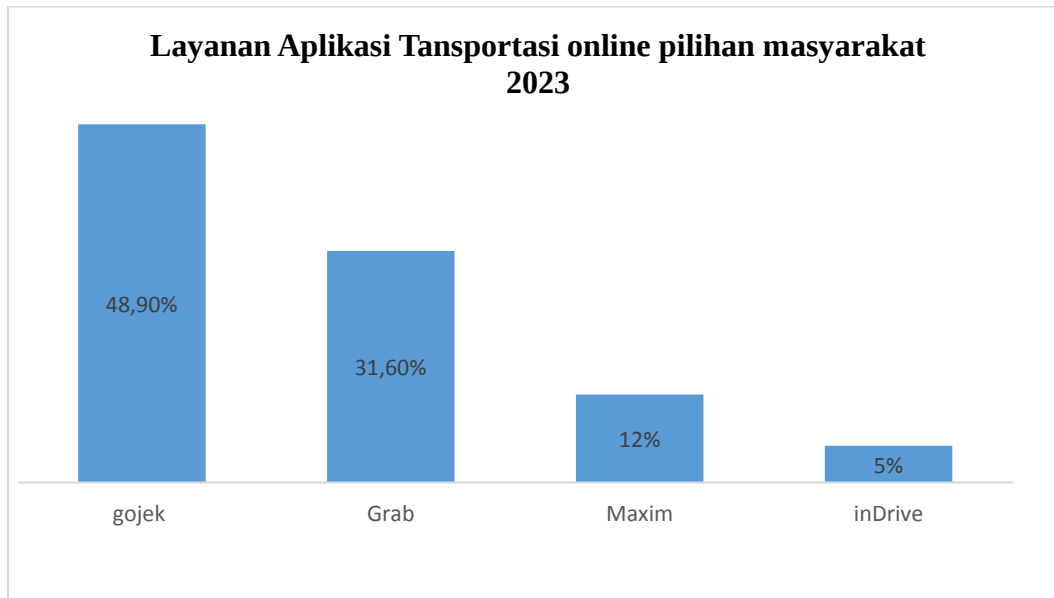
No	Ulasan	Jumlah	Persen
1.	Informasi Aplikasi tidak akurat seperti estimasi penjemputan diberi 1 menit jarak dekat maupun jauh.	59	15.6%
2.	Tidak muncul notifikasi pemberitahuan	38	10.1%
3.	Sulit mencari driver	64	16.8%
4.	Aplikasi lambat dan <i>error</i> saat digunakan	54	14.2%
5.	Tarif yang tidak sesuai	52	13.7%
6.	Sulit input lokasi jemput dan antar	42	11.1%
7	Aplikasi Sulit registrasi	31	8.17%
8.	Google Maps eror	39	10.0%
	Total	379	100%

Sumber : Diolah Oleh Penulis, Appstore dan Playstore Mei (2024).

Berdasarkan tabel 1.2 dari ulasan di Appstore dan Playstore dengan total 8.137 juta ulasan, penulis mengambil sampel sebanyak 379 ulasan. Dari hasil ulasan menunjukkan bahwa konsumen kurang puas terhadap Aplikasi InDrive yang diberikan seperti dilihat pada ulasan nomer 3 sulit mencari Driver paling banyak sebesar 16.8%. hal tersebut dikarenakan wilayah kurang terdeteksi di maps, dan jumlah driver yang tersedia di area sangat sedikit. sehingga penulis menyimpulkan bahwa pengguna belum bisa memenuhi *User Satisfaction* dalam membantu kehidupan sehari-hari.

Menurut Suputra (2022) setiap Aplikasi pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya. Kualitas Aplikasi yang baik sangat penting karena dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah pengguna Aplikasi tersebut. Semakin baik kualitas suatu Aplikasi, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini sangat relevan dalam konteks Aplikasi ojek *online*, di mana

kualitas layanan sangat menentukan pilihan masyarakat. Berikut ini adalah persentase layanan Aplikasi ojek *online* yang menjadi pilihan masyarakat:



Sumber : GoodStats (2023)

Grafik 1. 4

Layanan Aplikasi transportasi *Online* Pilihan Masyarakat 2023

Berdasarkan grafik 1.4, Aplikasi InDrive menempati posisi paling rendah sebesar 5% pengguna memilihnya di antara Aplikasi transportasi *online* lainnya. Melalui hasil Forum Group Discussion (FGD) yang dilansir oleh Aditiya (2023), alasan mengapa masyarakat memilih layanan Aplikasi transportasi *online* antara lain adalah value brand yang kuat, layanan yang lebih terintegrasi, sebaran driver yang luas, serta diskon dan promo yang tiada henti. Namun, masalah yang terjadi pada Aplikasi InDrive terlihat dari data rating dan unduhan, menempati posisi ketiga, tetapi ulasan Aplikasi banyak yang negatif, serta layanan Aplikasi yang berada pada peringkat terendah dalam pilihan konsumen transportasi *online*.

Penulis menyimpulkan bahwa Aplikasi InDrive memiliki layanan yang kurang memadai, seperti kesulitan mencari driver. Banyak pengguna mengalami kesulitan saat mencari driver karena lokasi wilayah kurang terdeteksi di peta, dan jumlah driver yang tersedia di area sangat sedikit, terutama selama jam-jam sibuk atau di wilayah yang kurang padat. Banyak pengguna mengeluhkan bahwa proses

pencarian driver membutuhkan waktu yang sangat lama, lebih lama dari yang diharapkan. Pengguna InDrive merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh Aplikasi tersebut. Menurut Kriswibowo (2021), kurangnya kepuasan penggunaan Aplikasi disebabkan oleh buruknya layanan Aplikasi tersebut. Jika kepuasan pengguna rendah, maka Aplikasi tidak akan bekerja maksimal sesuai tujuan implementasinya.

Menurut teori Dalvis dalam Cempena (2024), salah satu faktor penting dalam membangun keterikatan dan kepuasan individu adalah kemudahan penggunaan. Hal ini didasarkan pada keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan banyak usaha. Semakin mudah teknologi digunakan, semakin bermanfaat teknologi tersebut. Menurut Jogiyanto dalam Pramita (2021), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) diukur sejauh mana individu yakin bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha. Jika individu menganggap media informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika individu menganggap media informasi tidak mudah digunakan, maka dia tidak akan menggunakannya.

Indikator kemudahan penggunaan menurut Ramadhan (2019) adalah mudah untuk dipelajari, mudah digunakan, jelas dan mudah dimengerti, serta mudah dioperasikan. Menurut Dewi (2020), Aplikasi yang mudah digunakan meliputi kemudahan dalam mempelajari dan memahami Aplikasinya, serta kemudahan dalam menjalankan Aplikasi sesuai yang diinginkan oleh pengguna. Tampilan, fitur, atau menu pada Aplikasi harus dapat dipahami dengan jelas dan mudah disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. Hasil ulasan pada *Appstore* dan *Palystore* menunjukkan bahwa Aplikasi InDrive memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang rendah. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 yang memuat ulasan dari *Appstore* dan *Playstore* sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Ulasan *Easy of use* Pada Appstore dan Playstore

NO	ULASAN	Jumlah
1.	Aplikasi lambat dan <i>error</i> saat digunakan	54
2.	Google Maps <i>error</i>	39
3.	Sulit registrasi pada Aplikasi InDrive	31

Sumber : Diolah Penulis, Appstore, Playstore April 2024.

Berdasarkan tabel 1.3 data ulasan *Easy of use* pada Appstore dan Playstore menunjukkan bahwa Aplikasi InDrive belum dapat memenuhi semua aspek *Easy of use*, hal tersebut menjadikan salah satu masalah pada indikator mudah digunakan karena pengguna sulit menggunakan Aplikasi InDrive seperti dilihat pada keluhan nomor 1 diketahui bahwa Aplikasi lambat saat digunakan dan mengalami *error* saat pengguna memesan, hal tersebut menjadi masalah, yang menjadikan aspek kemudahan penggunaan tidak terpenuhi karena Aplikasi lambat dan mengalami kesulitan saat dipesan. Menurut Dahlan (2022), semakin besar persepsi seseorang terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem, maka semakin besar pula jumlah penggunaan teknologi. Kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan pengguna, terutama di era digital saat ini dimana pengguna memiliki banyak alternatif lain yang lebih mudah dan efisien.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi menurut Aminah (2024) adalah *content, accuracy, format, ease to use, Timeliness* Ketepatan waktu (*Timeliness*) memepengaruhi kepuasan pengguna ini menilai kepuasan pengguna terkait kecepatan sistem saat menyajikan informasi kepada pengguna saat mengaksesnya. Menurut Juniati (2019) *Timeliness* digunakan sebagai standar kendaraan yang datang atau berangkat dan melewati suatu tempat yang telah ditentukan pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya. *Timeliness* atau ketepatan waktu pada layanan Aplikasi sangat penting. Menurut Santoso (2024) indikator *Timeliness* yaitu Kesiapan informasi, Kecepatan respon,

Up to date. Menurut Wahyudi (2024) tepat Waktu, dapat dilihat dari sejauh mana Aplikasi bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan.

Sering kali terjadi di lapangan bahwa layanan yang diberikan oleh InDrive pada aspek ketepatan waktu (*Timeliness*) tidak memenuhi harapan pelanggan. Hal ini tercermin dari hasil ulasan yang terdapat pada tabel 1.2, yang merangkum review dari pengguna di *Appstore* dan *Playstore*. Ulasan-ulasan ini menunjukkan bahwa banyak pelanggan merasa kecewa dengan keterlambatan pengemudi, ketidakakuratan estimasi waktu tiba, dan seringnya penundaan yang terjadi. Meskipun Aplikasi ini memiliki banyak pengguna, aspek ketepatan waktu menjadi salah satu keluhan utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Berikut adalah rincian lebih lanjut dari tabel 1.2 mengenai hasil ulasan yang menunjukkan masalah pada *Timeliness* layanan InDrive:

Tabel 1. 4
Ulasan *Timeliness* pada *Appstore* dan *Playstore*

No	Ulasan	Jumlah
1.	Informasi Aplikasi tidak akurat seperti estimasi penjemputan diberi 1 menit jarak dekat maupun jauh	59
2.	Tidak muncul notifikasi pemberitahuan	38
3	Sulit input lokasi jemput dan antar	42

Sumber : Diolah Penulis, *Appstore*, *Playstore* April 2024.

Berdasarkan tabel 1.4 ulasan *Timeliness* pada *Appstore* dan *Playstore* menunjukkan bahwa Aplikasi InDrive belum memenuhi aspek *Timeliness*. Ulasan menyatakan bahwa estimasi waktu tiba pengemudi tidak akurat, sering kali menunjukkan pengemudi akan tiba dalam 1 menit, padahal kenyataannya konsumen harus menunggu lebih dari 15 menit. Selain itu, notifikasi pembaruan pesanan seperti konfirmasi penjemputan atau kedatangan driver sering tidak muncul. Ulasan lain menyebutkan kesulitan dalam input lokasi jemput dan antar, karena peta sering tidak menampilkan posisi pengguna secara real-time. Masalah ini mengakibatkan kurangnya kesiapan informasi kepada pengguna. Menurut Siburian (2023), jika ketepatan waktu layanan Aplikasi tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap kurang berkualitas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kriswibowo (2024), Oktaviani *et al* (2021), dan Rizan *et al* (2019) menyatakan bahwa variabel *Easy of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *User Satisfaction*. Sebaliknya, menurut Rosyadi (2024), Kusumo (2023), dan Rosyadi (2023) *Easy of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian terdahulu oleh Sukati (2023), Melisari *et al* (2023), dan Masuku (2024) menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi. Sebaliknya, menurut Olii (2024), Marwati (2023), dan Kanthi (2024) menyatakan bahwa *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *Easy of use* dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna dapat bervariasi tergantung pada konteks dan metode penelitian yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis mengidentifikasi bahwa ada beberapa masalah yang terjadi pada Aplikasi InDrive. Meskipun InDrive menjadi Aplikasi yang banyak diunduh di Indonesia pada tahun 2023, menempati posisi kedua dalam rating Aplikasi transportasi *online* di *Appstore* *PlayStore*, tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Aplikasi ini masih kurang. Hal ini terlihat dari banyaknya ulasan negatif dan peringkat rendah pada layanan yang diberikan, menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap Aplikasi InDrive.

Kurangnya kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) merupakan salah satu faktor yang membuat pengguna tidak terus menggunakan InDrive. Data pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa 14,2% pengguna mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan Aplikasi, seperti Aplikasi yang lambat dan sering mengalami error saat memesan layanan. Ulasan negatif mengenai ketepatan waktu (*Timeliness*) pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa estimasi waktu tiba pengemudi sering tidak akurat, dengan pengguna harus menunggu lebih dari 15 menit meskipun Aplikasi menunjukkan estimasi 1 menit, hal ini menyebabkan ketidakpuasan bagi pengguna baru maupun lama, serta memberikan rasa takut pada pengguna Aplikasi InDrive.

Berdasarkan data dan teori yang telah diuraikan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk

memahami secara rinci bagaimana faktor kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*) mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Aplikasi InDriver. Oleh karena itu, penulis berkomitmen untuk mengeksplorasi topik ini lebih lanjut dengan judul penelitian **“PENGARUH *EASY OF USE* DAN *TIMELINESS* TERHADAP *USER SATISFACTION* PADA APLIKASI INDRIVE”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka masalah dalam yang di mukakan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum tentang *Easy of use*, *Timeliness* dan *User satisfaction* pada Aplikasi InDrive?
2. Seberapa besar pengaruh *Easy of use* terhadap *User Satisfaction* Aplikasi InDrive?
3. Seberapa besar pengaruh *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* pada Aplikasi InDrive?
4. Seberapa besar pengaruh *Easy of use*, dan *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* pada Aplikasi InDrive?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran umum tentang *Easy of use*, *Timeliness* dan *User satisfaction* pada Aplikasi InDrive.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Easy of use* terhadap *User Satisfaction* Aplikasi InDrive
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* pada Aplikasi InDrive.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Easy of use*, dan *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* pada Aplikasi InDrive.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Aspek teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu referensi baru mengenai pengaruh *Easy of use* dan *timelines* terhadap *User Satisfaction* pada Aplikasi InDrive.
2. Aspek praktis, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan menjadi bahan evaluasi serta inovasi untuk perusahaan dimasa yang akan mendatang untuk meningkatkan rasa nyaman dan aman bagi konsumen sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan menggunakan berkelanjutan pada suatu produk atau layanan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Kota Bandung, penelitian dilakukan pada Tahun 2024 yang dimulai dari bulan April 2024 sampai selesai. Adapun waktu penelitian dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1. 5
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2024																							
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Observasi																								
3.	Penyusunan Bab I																								
4.	Pengolahan Data																								
5.	Penyusunan Bab II																								
6.	Penyusunan Bab III																								
7.	Seminar Proposal																								
8.	Penyusunan Bab IV																								
9.	Pengolahan Data																								
10.	Penyusunan Bab V																								
11.	Sidang Skripsi																								
12.	Revisi																								

Sumber: Diolah Oleh Penulis (2024)