

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN *USER* PADA APLIKASI CIZGI RENT A CAR MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK

Jamilah Karaman¹⁾, Arin Yuli Astuti*²⁾, Fauzan Masykur³⁾

^{1), 2), 3)} Teknik Informatika Unmuh Ponorogo

Jl. Budi Utomo No.10 Ponorogo

E-mail : jamilah@umpo.ac.id¹⁾, arinyuliti@gmail.com²⁾, fauzan@umpo.ac.id³⁾

Received: June 11, 2022 Accepted: July 12, 2022

Abstrak

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem aplikasi yang merupakan salah satu langkah yang bisa dilakukan untuk mengetahui kualitas dari aplikasi tersebut. Aplikasi yang memiliki tingkat kepuasan yang baik mencerminkan kualitas aplikasi yang baik pula. Tingkat kepuasan merupakan gambaran tentang adanya kesamaan antara harapan dan kenyataan yang didapat oleh pengguna setelah menggunakan sebuah produk atau aplikasi. Tingkat kepuasan dapat dicari dengan menggunakan banyak metode. Namun pada penelitian ini tingkat kepuasan yang akan dianalisis menggunakan metode *PIECES Framework*. Metode *PIECES Framework* sendiri merupakan suatu metode yang dapat digunakan sebagai acuan mencari nilai dari tingkat kepuasan dengan melibatkan pengguna secara langsung. Ada beberapa variabel pada penilaian dengan metode ini yaitu Kinerja, Informasi dan Data, Ekonomi, Kontrol dan Keamanan, Efisiensi, dan Layanan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan responden yang merupakan *user* aplikasi Cizgi Rent A Car ini. Instrumen penelitian akan dilakukan dalam bentuk kuesioner yang mengulas pernyataan-pernyataan berkaitan dengan format penilaian pada metode *PIECES Framework*. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah berupa tingkat kepuasan pada variabel *Performance*, *Information and Data*, *Economics*, dan *Efficiency* berada pada level "Puas". Sedangkan untuk variabel Kontrol, Keamanan dan Perbaikan tingkat kepuasannya berada di level "Sangat Puas".

Kata kunci: analisis, pieces framework, tingkat kepuasan

Abstract

Knowing the level of user satisfaction with an application system is one step that can be taken to determine the quality of the application. Applications that have a good level of satisfaction reflect good application quality as well. The level of satisfaction is a description of the similarity between expectations and reality obtained by users after using a product or application. The level of satisfaction can be found using many methods. However, in this study, the level of satisfaction will be analyzed using the PIECES Framework method. The PIECES Framework method itself is a method that can be used as a reference to find the value of the level of satisfaction by involving users directly. There are several variables in the assessment with this method, namely Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency, and Service. In this study, this type of research uses quantitative descriptive with respondents who are users of this Cizgi Rent A Car application. The research instrument will be carried out in the form of a questionnaire that reviews statements related to the assessment format in the PIECES Framework method. The results of the research carried out are in the form of satisfaction levels on the variables of Performance, Information and Data, Economics, and Efficiency which are at the level of "Satisfied". As for the variables of Control, Security and Improvement, the level of satisfaction is at the level of "Very Satisfied".

Keyword: analysis, pieces framework, level of satisfaction

PENDAHULUAN

Dewasa ini penggunaan sistem informasi berbasis IT sudah merambah hampir seluruh bidang. Misalnya seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayan sosial, hingga pelayanan jasa antar barang. Pemanfaatan IT diakui sangat bermanfaat karena banyak terdapat kelebihan. Efisiensi waktu, murah, fleksibel, dan dapat dilakukan kapanpun dan di mana saja menjadi poin penting dalam pemanfaatan IT. Sistem yang dibangun tentu tidak dibuat dengan asal-asalan. Banyak aspek yang harus diperhatikan dan dipersiapkan sebelum membuat sebuah sistem IT. Adapun tujuannya adalah agar pengguna dapat merasa nyaman dan aman saat nyaman karena sistem yang dibuat dibangun dengan sangat hati-hati.

Dari pembahasana yang sudah dilakukan diatas, bahwa untuk penggunaan sistem informasi berbasis IT telah merambah hingga berbagai bidang. Adapaun salah satunya dalam bidang transportasi. Banyak sekali perusahaan transportasi yang mulai menyediakan aplikasi untuk memudahkan pelanggan menemukan jasa mereka. Tentu hal ini akan meningkatkan mobilitas pengguna yang memang membutuhkan jasa yang mereka siapkan melalui aplikasi atau sistem yang ada. Adapun perusahaan sebagai penyedia jasa yang melayani transportasi online adalah Mızzraklı Oto Kiralama Bilisim Peyzaj Temizlikve Ticaret Limited Sirketi

[1]. Perusahaan asal Turki ini meluncurkan aplikasi Cizgi Rent A Car sebagai upaya untuk memudahkan mobilitas dan rutinitas warga local maupun pendatang yang berkunjung ke Turki [2]. Aplikasi ini merupakan aplikasi *mobile* yang tujuannya adalah untuk menyediakan jasa penyewaan mobil.

Meski cukup terkenal aplikasi ini belum pernah dianalisis tingkat kepuasan pelanggannya secara akademis. Maka dari itu peneliti merasa perlu melakukan analisis tingkat kepuasan pada aplikasi ini dengan pendekatan akademis. Pada penelitian ini analisisnya menggunakan *PIECES framework*. Metode tersebut sebagai analisis sebuah sistem informasi dengan menggunakan media computer [3].

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif yang memiliki tujuan mendeskripsikan hasil penelitian yang ada sebelumnya. Adapun sampel dari penelitian ini adalah *user* sistem aplikasi Cizgi Rent A Car yang kompeten dalam mengoperasikan sistem dari aplikasi ini. Sedangkan untuk data penelitian didapat dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh *user* dari sistem aplikasi ini. Kuesioner berisi pertanyaan terkait 6 variabel dalam *PIECES framework* dengan menggunakan skala Likert sebagai acuan penilaiannya. Untuk keterangan dibahas pada Tabel1 [4]

Tabel 1. Nilai Skala Likert Tingkat Kepuasan

Pilihan dari Jawaban	Keterangan Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS (Sangat Setuju)	5
Setuju	S(Setuju)	4
Ragu-Ragu	RG(Ragu-Ragu)	3
Tidak Setuju	TS(Tidak Setuju)	2
Sangat Tidak Setuju	STS(Sangat Tidak Setuju)	1

Setelah data didapatkan, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan apakah sistem dari aplikasi ini

memuaskan atau tidak. Untuk mengetahuinya dapat dilihat Tabel 2 [5].

Tabel 2. Rata-rata Kepuasan

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
1 - 1,79	Sangat Tidak Puas(STP)	1
1,8 - 2,59	Tidak Puas(TP)	2
2,6 - 3,39	Cukup Puas(CP)	3
3,4 - 4,19	Puas(P)	4
4,2 - 5	Sangat Puas(SP)	5

Untuk menghitung nilai dari tingkat kepuasan dalam *PIECES framework* ini digunakan rumus [6]

$$RSK = \frac{JSK}{JK} [5]$$

Keterangan:

RSK=Rata-rata kepuasan

JSK=Jumlah skor kuesioner

JK=Jumlah Kuesioner

1. Aplikasi Mobile

Aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang berbasis *mobile* seperti *smartphone*, tablet, dan sejenisnya. Aplikasi jenis ini biasa digunakan untuk meningkatkan mobilitas pengunanya. Hal ini karena penggunaannya dapat melakukan dimana saja. Selain itu, aplikasi berbasis *mobile* juga dapat digunakan untuk hiburan, pekerjaan, belajar, dan lain sebagainya [7]. Aplikasi berbasis *mobile* sendiri telah banyak digunakan oleh masyarakat karena adanya kemudahan yang didapatkan, misalnya seperti kemudahan dalam mengakses informasi dan informasi yang didapatpun lebih cepat untuk diterima [8]. Berdasarkan [2] *Cizgi Rent A Cars* sendiri adalah aplikasi *mobile* yang menyediakan jasa penyewaan mobil secara online. Layanan ini diluncurkan untuk memudahkan para turis yang berkunjung ke Turki dan juga penduduk yang berada disekitar dalam mencari transportasi umum berupa mobil untuk bepergian di beberapa wilayah yang mendukung layanan ini sendiri.

2. Sistem Informasi

Sistem informasi sebagai suatu kombinasi yang beraturan yang terdiri dari pengguna, software, hardware jaringan komunikasi serta sumber daya data lainnya yang dapat berfungsi menyebarkan informasi [9]. Sejalan dengan itu Muntahana dan Riyanto juga mengatakan bahwa dalam sebuah sistem informasi terdapat beberapa komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, pengelolaan/penggunaan, basis data, infrastruktur jaringan, dan prosedur [10]. Sistem informasi sangat banyak jenisnya. Seperti sistem informasi akademik, sistem informasi perkantoran, dan lain sebagainya. Tujuan lain dari sistem informasi adalah membantu dalam proses analisis permasalahan yang ada, menjelaskan beberapa hal yang dinyatakan rumit dan menciptakan suatu produk baru [11].

3. Kepuasan Pengguna

Segala sesuatu yang berkaitan dengan publik sebagai sasaran utamanya harus mengedepankan kepuasan mereka sebagai pengguna. Kepuasan pengguna terhadap suatu produk nantinya dipastikan akan membantu menaikkan nilai jual dari produk tersebut. Selain itu juga bisa menjadi bahan pertimbangan pengembang atau produsen produk untuk melakukan inovasi atau pembaruan terhadap yang telah ada. Kepuasan pengguna pada dasarnya juga dapat dikatakan sebagai suatu rangkuman terkait dengan kondisi psikologis yang dihasilkan saat emosi berada diantara harapan tidak sesuai dengan perasaan yang muncul setelah adanya kegiatan

atau pengalaman pengkonsumsian itu sendiri [12].

Sedangkan menurut Kotler dan Keller mengatakan bahwa kepuasan pengguna pada dasarnya merupakan perasaan yang muncul secara alamiah dari seseorang yang kemudian memunculkan persepsi terhadap suatu kinerja atau suatu hasil dari produk yang digunakan [13]. Lebih lanjut kepuasan pelanggan tersebut kemudian mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah disediakan atau dirasakan.

4. *PIECES* Framework

Merupakan tahapan yang digunakan untuk memproses klasifikasi suatu permasalahan (*problem*), arahan (*directives*) dan peluang (*opportunities*) yang terdapat pada beberapa bagian dalam *scope definition* analisis dan perancangan sebuah sistem [14]. *PIECES framework* juga dapat didefinisikan sebagai praktek pembelajaran yang terbaik dan inisiatif untuk pengembangan sistem di dalamnya menyediakan suatu pendekatan dengan memahami dan meningkatkan kebutuhan bagi individu (pengguna) yang menggunakan sistem tersebut [15].

Sedangkan menurut Syafii et al., bahwa metode jenis ini bisa digunakan sebagai wadah penilaian pada suatu sistem yang telah dibangun. Tujuannya untuk mengetahui apakah sistem atau *website* yang telah dibangun berguna dengan baik atau sebaliknya tidak pada saat digunakan oleh *user* (pengguna) [16].

PIECES framework memiliki beberapa variabel di dalamnya yang berguna bisa dijadikan pedoman terkait dengan analisis suatu sistem informasi diantaranya [5]:

1. *Performance* (Keandalan)

Pada bagian ini analisis yang dilakukan berkaitan dengan baik tidaknya sistem yang telah dibuat. Ini juga menyangkut kinerja dari sistem tersebut.

2. *Information and Data* (Data dan Informasi)

Pada bagian ini yang dievaluasi adalah sejauh mana sebuah sistem menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Selain itu kejelasan informasi yang diberikan juga akan dianalisis pada tahap ini.

3. *Economics* (Bernilai Ekonomis)

Pada tahapan ini yang dianalisis adalah seberapa ekonomisnya situs itu. Ini bisa dilihat dari segi finansial, apakah sistem ini membutuhkan biaya yang besar untuk membuatnya. Karena sebuah sistem biasanya akan diaplikasikan dalam sebuah lembaga.

4. *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan sistem)

Pengawasan atau kontrol dalam sebuah sistem sangat penting. Pengawasan dilakukan agar sistem yang telah dibangun tetap dapat berjalan dengan baik.

5. *Efficiency* (Efisiensi)

Sebuah sistem dibuat untuk menjawab permasalahan yang terjadi pada publik. Artinya alasan apa yang mendasari sistem tersebut dibuat.

6. *Service* (Pelayanan)

Sebuah sistem dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan juga sudah baik. Pada tahapan ini kualitas pelayanan akan dianalisis untuk mengetahui permasalahan yang mungkin saja muncul terkait pada pelayanan itu sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

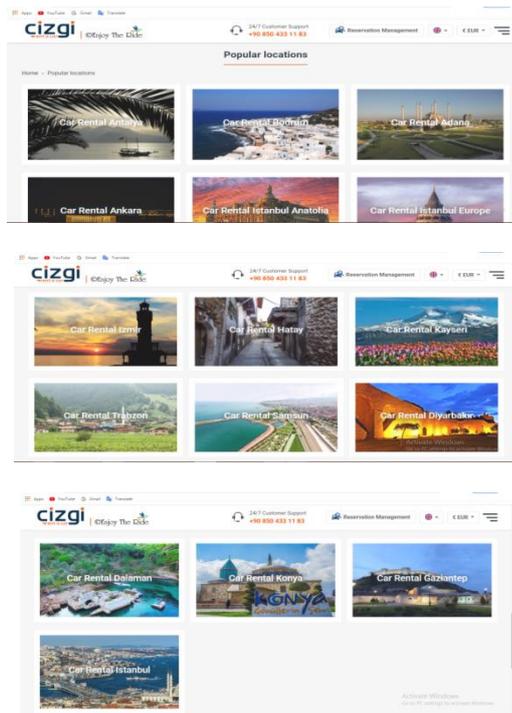
Aplikasi Cizgi Rent A Car yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja memiliki tampilan awal seperti pada Gambar 1.



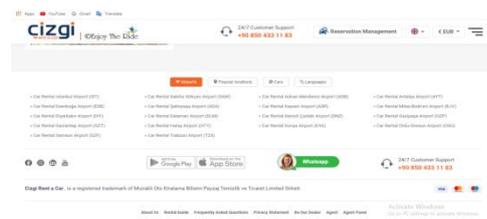
Gambar 1. Tampilan awal Cizgi Rent A Car

Pada gambar di atas dapat dilihat pada tampilan awal halaman utama langsung mengarahkan pengguna pada kolom penyewaan mobil. Selain itu juga terdapat beberapa kolom lainnya seperti kolom bahasa, kolom *customer service*, kolom reservasi, dan lainnya. Pilihan bahasa yang ditawarkan beragam, mulai dari bahasa Turki, Inggris, Belanda, Perancis, hingga Bahasa Arab. Selain itu pilihan pembayaran yang disajikan yaitu kurs mata uang

Dollar Amerika, EURO, dan Lira Turki[1]. Aplikasi ini cukup terkenal di Turki, sehingga rental mobil ini terdapat di beberapa kota di Turki. Sedikitnya lebih kurang 16 lokasi yang populer dan rental mobil ini dapat dijangkau oleh turis yang berkunjung ke Turki. Ini karena perusahaan telah menyediakan rental mobil ini di 18 bandara yang ada di berbagai kota di Turki. Hal ini seperti yang termuat pada Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 2. Contoh beberapa lokasi populer penggunaan aplikasi ini



Gambar 3. Sebaran rental mobil di beberapa bandara di Turki

Setelah menyebarkan kuesioner kepada responden maka kemudian hasil dari kuesioner tersebut dianalisis dan kemudian direkapitulasi. Berikut adalah tabel yang menunjukkan rekapitulasi tingkat

kepuasan pengguna terhadap system aplikasi Cizgi Rent A Car ini.

1. *Performance*

Hasil perhitungan dan analisis tingkat kepuasan variabel *performance* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel *Performance*

Responden	Kriteria/Skor				
	SS	S	RG	TS	STS
	5	4	3	2	1
R1	2	2	1	0	0
R2	3	1	0	1	0
R3	1	1	1	1	1
R4	2	2	1	0	0
R5	0	3	2	0	0
Jumlah	8	9	5	2	1

Dari gambar tabel di atas dapat kita ketahui hasil rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna pada variabel *performance*. Meski begitu untuk mengetahui level dan rata-rata kepuasan pada variabel ini dapat diketahui:

$$RSK = \frac{(5 * 8) + (4 * 9) + (3 * 5) + (2 * 2) + (1 * 1)}{25} = \frac{96}{25} = 3,84$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka diketahui bahwa tingkat kepuasan sistem pada variabel *performance* ini masuk pada level “Puas”.

2. *Information and Data*

Hasil perhitungan dan analisis tingkat kepuasan variable *Information and Data* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel *Information And Data*

Responden	Kriteria/Skor				
	SS	S	RG	TS	STS
	5	4	3	2	1
R1	0	3	0	0	2
R2	3	1	0	1	0
R3	1	3	0	1	0
R4	2	2	1	0	0
R5	0	3	2	0	0
Jumlah	6	12	3	2	2

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Information and Data*. Meski begitu untuk mengetahui level dan rata-rata kepuasan pada variabel ini dapat diketahui sebagai berikut :

$$RSK = \frac{(5 * 6) + (4 * 12) + (3 * 3) + (2 * 2) + (1 * 2)}{25} = \frac{93}{25} = 3,72$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka diketahui bahwa tingkat kepuasan sistem pada variabel *Information and Data* ini masuk pada level “Puas”.

3. Economics

Hasil perhitungan dan analisis tingkat kepuasan variable *Economics* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel *Economics*

Responden	Kriteria/Skor				
	SS	S	RG	TS	STS
	5	4	3	2	1
R1	1	2	0	0	0
R2	0	1	2	0	0
R3	1	2	0	0	0
R4	2	1	0	0	0
R5	0	2	1	0	0
Jumlah	4	8	3	0	0

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Economics*. Meski begitu untuk mengetahui level dan rata-rata kepuasan pada variabel ini dapat diketahui:

$$RSK = \frac{(5 * 4) + (4 * 8) + (3 * 3) + (2 * 0) + (1 * 0)}{15}$$

$$= \frac{61}{15} = 4,07$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diketahui bahwa tingkat kepuasan sistem pada variabel *Economics* ini masuk pada level “Puas”.

4. Control and Security

Hasil perhitungan dan analisis tingkat kepuasan variable *Control and Security* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel *Control And Security*

Responden	Kriteria/Skor				
	SS	S	RG	TS	STS
	5	4	3	2	1
R1	2	2	0	0	0
R2	4	0	0	0	0
R3	2	2	0	0	0
R4	1	3	0	0	0
R5	1	2	0	1	0
Jumlah	10	9	0	1	0

Dari tabel di atas dapat kita ketahui hasil rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Control and Security*. Meski begitu untuk mengetahui level dan rata-rata kepuasan pada variabel ini dapat diketahui sebagai berikut:

$$RSK = \frac{(5 * 10) + (4 * 9) + (3 * 0) + (2 * 1) + (1 * 0)}{20}$$

$$= \frac{88}{20} = 4,40$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diketahui bahwa tingkat kepuasan sistem pada variabel *Control and Security* ini masuk pada level “Sangat Puas”.

5. Efficiency

Hasil perhitungan dan analisis tingkat kepuasan variable *Efficiency* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel *Efficiency*

Responden	Kriteria/Skor				
	SS	S	RG	TS	STS
	5	4	3	2	1
R1	5	0	0	0	0
R2	2	3	0	0	0
R3	1	2	1	1	0
R4	2	2	1	0	0
R5	0	3	2	0	0
Jumlah	10	10	4	1	0

Dari tabel di atas dapat kita ketahui hasil rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Efficiency*. Meski begitu untuk mengetahui level dan rata-rata kepuasan pada variabel ini dapat diketahui sebagai berikut :

$$RSK = \frac{(5 * 10) + (4 * 10) + (3 * 4) + (2 * 1) + (1 * 0)}{25}$$

$$= \frac{104}{25} = 4,16$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka diketahui bahwa tingkat kepuasan sistem pada variabel *Efficiency* ini masuk pada level “Puas”.

6. Service

Hasil perhitungan dan analisis tingkat kepuasan variable *Service* dapat dilihat pada Tabel 8 .

Tabel 8. Rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Service*

Responden	Kriteria/Skor				
	SS	S	RG	TS	STS
	5	4	3	2	1
R1	1	0	1	0	0
R2	0	1	0	1	0
R3	2	0	0	0	0
R4	2	0	0	0	0
R5	0	2	0	0	0
Jumlah	5	3	1	1	0

Dari tabel di atas dapat kita ketahui hasil rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna pada variabel *Service*. Meski begitu untuk mengetahui level dan rata-rata kepuasan pada variabel ini dapat diketahui:

$$RSK = \frac{(5 * 5) + (4 * 3) + (3 * 1) + (2 * 1) + (1 * 0)}{10}$$

$$= \frac{42}{10} = 4,20$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diketahui bahwa tingkat kepuasan sistem pada variabel *Efficiency* ini masuk pada level “ Sangat Puas”.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka menyimpulkan bahwa tingkat

kepuasan pada variabel *Performance, Information and Data, Economics, dan Efficiency* berdasarkan perhitungan *PIECES framework* diketahui bahwa tingkat kepuasannya berada pada level “Puas”. Sedangkan untuk tingkatkepuasan pada variabel *Control and Security* dan *Service* berdasarkan perhitungan *PIECES framework* berada pada level “Sangat Puas”.Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aplikasi Cizgi Rent A Car ini sudah mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Meski demikian penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga bagi penelitian selanjutnya yang sejenis dapat menggunakan metode analisis yang lebih baik. Tentu hal itu dilakukan agar hasil analisis tingkat kepuasan pada suatu sistem dapat diketahui lebih

baik lagi. Dengan begitu perbaikan yang dilakukan bisa lebih optimal.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Cizgirentacar.com. 2020. *You Are Being Redirected...* [online] Available at: <<https://www.cizgirentacar.com/en/>> [Accessed 2 October 2020].
- [2] J. Karaman, "Analisis Usability Aplikasi Cizgi Rent A Car Berbasis Mobile Menggunakan Metode WEBUSE," *J. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 3, no. No.2, pp. 93–100, 2020.
- [3] I. Labolo, R. P. Al Hamid, and A. R. Ismail, "Mobile System Menggunakan Metode Pieces," *Semin. Nas. Konf. Ilmiah, Sist. Informasi, Inform. Komun.*, pp. 181–185, 2021, [Online]. Available: <https://publikasi.uyelindo.ac.id/index.php/semmau/issue/view/64>.
- [4] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, Sep. 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [5] A. Supriyatna and V. Maria, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES," *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 2, p. 88, 2018, doi: 10.23917/khif.v3i2.5264.
- [6] S. Ramadhani and W. A. Kusuma, "PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi," 2018.
- [7] Sahrul, S. Aji, and A. Hidayatullah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. No.2, pp. 1–7, 2019, [Online]. Available: <http://ojs.stmik-borneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/46>.
- [8] V. K. Gow, S. Kosasi, T. Wijaya, and R. Laipaka, "PENERAPAN TEKNOLOGI RESTFUL WEB SERVICE APLIKASI MOBILE JASA MAKE UP IMPLEMENTATION OF RESTFUL WEB SERVICE TECHNOLOGY MAKE UP SERVICE," *Inf. Syst. J.*, vol. 6, no. No. 2, pp. 127–140, 2022, [Online]. Available: <https://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/INFOSYS/article/download/1532/1910>.
- [9] M. Rahmawati and Y. Yaumaidzinnaimah, "Sistem Informasi Penggajian Karyawan Berbasis Java Desktop," *INOVTEK Polbeng - Seri Inform.*, vol. 6, no. 1, p. 51, 2021, doi: 10.35314/isi.v6i1.1856.
- [10] H. A. Mumtahana and S. Riyanto, "Evaluasi Kebergunaan Sistem Informasi Kepegawaian Universitas PGRI Madiun Dengan Pieces Framework Dan Usability Testing," *Pros. Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2019, [Online]. Available: <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SENATIK/article/view/869/836>.
- [11] A. Supriyatna, "Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015. [12] N. Junaedi, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Madiun Menggunakan Framework Pieces," *Res. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 1, no. 2, p. 59, 2018, doi: 10.25273/research.v1i02.3364.
- [12] N. Junaedi, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Madiun Menggunakan Framework Pieces," *Res. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 1, no. 2, p. 59, 2018, doi: 10.25273/research.v1i02.3364.
- [13] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DjP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E

- Govqual,” *Profit J. Adm. Bisnis*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [14] A. Zaky, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Mutu,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 536–541, 2018, doi: <https://doi.org/10.29207/resti.v2i2.397>.
- [15] W. Widiati, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik Menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus: STMIK Nusa Mandiri kampus Depok),” *J. Komput. dan Inform.*, vol. 18, no. 2, pp. 81–88, 2018.
- [16] M. F. Syafii, I. Fitri, and R. Nuraini, “Analisa Efektifitas Kepuasan Penggunaan Aplikasi LARASKA ANRI Menggunakan Sistem Pengembangan Waterfall dan PIECES Framework,” *J. JTik (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 6, no. 2, pp. 174–184, 2022, doi: 10.35870/jtik.v6i2.406.