

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BELI.IN MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK

Oleh:

Karel Enrico Hadiputra¹, Baizul Zaman^{2*}, Syamsul Bahri³

^{1,2,3}Teknik Informatika, STMIK KHARISMA Makassar

e-mail: ¹karelenrico_20@kharisma.ac.id, ²baizul@kharisma.ac.id,

³syamsulbahri@kharisma.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Beli.in berbasis Android menggunakan metode PIECES Framework. Aplikasi Beli.in adalah aplikasi mobile yang menyediakan jasa untuk membantu masyarakat dalam berbelanja makanan atau barang. Namun, belum ada evaluasi sebelumnya terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan PIECES Framework, yang mempertimbangkan variabel seperti performa, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan aplikasi Beli.in, meskipun masih ada area yang perlu ditingkatkan. Variabel kontrol dan informasi mendapatkan skor cukup tinggi. Biaya penggunaan aplikasi dinilai murah. Efisiensi aplikasi perlu ditingkatkan. Layanan pelanggan dinilai cukup baik. Pada hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pada variabel performa, informasi, dan layanan menunjukkan juga bahwa responden puas terhadap aplikasi Beli.in.

Kata kunci: Metode PIECES Framework, Analisis kualitas layanan, Aplikasi Beli.in, Mobile Application

Abstract: This research aims to analyze the service quality of the Android-based Beli.in application using the PIECES Framework method. The Beli.in application is a mobile application that provides services to help people shop for food or goods. However, there has been no previous evaluation of user satisfaction in using this application. Therefore, this research uses the PIECES Framework, which considers variables such as performance, information, economics, control, efficiency, and service. The research results show that the majority of respondents are satisfied with the Beli.in application, although there are still areas that need improvement. The performance and information variables get quite high scores, but still require improvement in optimality and accuracy. The cost of using the application was considered expensive, and several respondents experienced performance problems when accessing the application. Application efficiency also needs to be improved. Customer service is rated as quite good, but there is still room for improvement.

Keywords: PIECES Framework Method, Service quality analysis, Beli.in Application, Mobile Application

1. PENDAHULUAN

Aplikasi Beli.in adalah sebuah aplikasi mobile yang bergerak dalam bidang jasa yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang memiliki masalah dalam berbelanja makanan ataupun barang. Aplikasi Beli.in dapat memudahkan masyarakat untuk membeli makanan atau

* Corresponding author : Baizul Zaman (baizul@kharisma.ac.id)

barang menggunakan jasa yang telah di sediakan. Pengguna Beli.in juga dapat meminta kepada penyedia jasa tersebut untuk membelikan barang yang berada di tempat yang berbeda. Aplikasi ini dapat di akses di <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kalea.beliin>.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi Beli.in menggunakan metode PIECES Framework. Metode PIECES perfokut pada 6 variabel yaitu performance, information, economy, control, efficiency, dan service. PIECES merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah sistem informasi dalam kualitas pelayanan[1], [2].

Kualitas pelayanan merupakan tindakan tidak tidak dapat dilihat secara langsung di mana hal tersebut terjadi saat adanya interaksi antara pelanggan dengan perusahaan[2], [3]. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa baik maka hal tersebut dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna dan membuat pengguna tersebut lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi / jasa yang diberikan.

Jika kita membandingkan kerangka kerja PIECES dengan metode lain seperti Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) dan Kepuasan Pengguna Akhir terhadap Penggunaan Komputer (End User Computing Satisfaction/EUCS), TAM hanya menggunakan dua aspek dalam menilai penerimaan individu terhadap suatu teknologi, yaitu persepsi tentang manfaat dan kemudahan penggunaan [4], [5] sedangkan EUCS berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir dengan mengevaluasi pengalaman pengguna saat menggunakan sistem secara keseluruhan [5]. Namun, berbeda dengan PIECES framework yang dapat berfokus pada solusi terhadap masalah yang telah diidentifikasi, termasuk hal-hal yang terkait dengan Performance, Information, Economy, Control and Security, Efficiency, dan Service.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan data kuantitatif[4] dimana data di dapatkan melalui pembagian kuesioner kepada 33 responden melalui google form. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Beli.in. yang akan dilakukan oleh pengguna aplikasi Beli.in.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan metode PIECES. Seluruh pertanyaan akan diimplementasikan ke dalam Google Form kemudian akan disebarakan ke pengguna aplikasi Beli.in. Pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1: Pertanyaan Kuesioner PIECES[4], [6]

[Sumber: Natasya Maya Djaja, dkk, 2023]

Variable	Pertanyaan	No
Performance	Aplikasi Beli.in mudah untuk digunakan	P1
	Aplikasi Beli.in memberikan waktu loading yang cepat pada saat di akses	P2
	Aplikasi Beli.in memiliki tampilan yang menarik	P3
	Aplikasi Beli.in menyajikan menu dan fitur yang sesuai	P4
Information	Aplikasi Beli.in menyajikan informasi yang tepat dan akurat	I1
	Aplikasi Beli.in menyajikan informasi terkini (uptodate)	I2
	Informasi yang terdapat didalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan penggunanya	I3
Economy	Biaya yang dikeluarkan untuk mengakses aplikasi Beli.in terbilang murah	E1
	Pengguna dapat dengan mudah memberikan komentar dan saran kepada pihak aplikasi Beli.in	E2
	Waktu untuk mengakses aplikasi Beli.in terbilang cepat	E3
Control	Aplikasi Beli.in tidak mengalami sistem error saat diakses/ dibuka	C1
	Aplikasi Beli.in tidak menyebabkan perangkat menjadi rusak	C2
	Aplikasi Beli.in bebas virus	C3
Efficiency	Aplikasi Beli.in memberikan solusi dari masalah pada orang yang mencari jasa titip	F1
	Aplikasi Beli.in dapat diakses dengan mudah	F2
	Aplikasi Beli.in sudah memiliki tampilan yang cukup baik dan mudah dipahami	F3
Service	Aplikasi Beli.in memiliki kontak seperti E-mail untuk memudahkan pengguna jika ingin menanyakan sesuatu yang kurang jelas / berinteraksi dengan pembuat aplikasi	S1
	Pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi / berinteraksi dengan penyedia jasa	S2
	Pengguna dapat memperoleh informasi dengan mudah	S3

Kuesioner yang disebarakan kepada responden akan memvalidasi data dari tingkat kualitas layanan terhadap 6 variabel yaitu, *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*. Penelitian ini menggunakan skala likert dimana pada skala likert terdapat 5 tanggapan yaitu, Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju

Tabel 2. Skala Likert[4], [7], [8]

Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2.3. Metode Pengolahan Data dan Penarikan Kesimpulan

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas kita akan menggunakan SPSS, uji validitas berfungsi untuk mengetahui apakah data yang di uji itu valid atau tidak, dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing instrumen penelitian dan total skor variabel tertentu. Hal ini mengkonfirmasi bahwa pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner secara efektif dan tepat menggambarkan konsep – konsep yang ingin di ukur dalam kerangka PIECES. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menguji validitas[4], [9], [10] :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2](n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Di mana r adalah koefisien korelasi, x adalah skor dari pertanyaan, y adalah skor total, dan n adalah jumlah dari responden.

- Variabel dinyatakan valid jika diperoleh nilai r hitung > r tabel
- Variabel dinyatakan tidak valid jika diperoleh nilai r hitung < r tabel

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen pengukuran. Ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen konsistensi dalam mengukur konstruk yang sama dari waktu ke waktu atau di antara responden yang berbeda[4], [9], [10]. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam menguji reliabilitas :

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right) \quad (2)$$

Di mana r_i adalah reliability instrumen, k adalah jumlah butir / item pertanyaan $\sum \sigma_b^2$ adalah jumlah skor pada tiap – tiap item, dan σ_t^2 adalah varian total

- Variabel dinyatakan reliabel jika diperoleh nilai Cronbach alpha > r tabel
- Variabel dinyatakan tidak reliabel jika diperoleh nilai Cronbach alpha < r table

Pengukuran uji reliabilitas menggunakan Cronbach alpha. Variabel akan dinyatakan reliabel jika didapatkan nilai cronbach alpha > r tabel, sedangkan variabel akan dinyatakan tidak reliabel jika nilai yang didapatkan Cronbach alpha < r tabel. Nilai r tabel yang diperoleh dengan menggunakan taraf signifikan 5%, sehingga nilai r tabel yaitu 0,355

c. Pengukuran Metode PIECES

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi Beli.in maka skala likert untuk menghitung tingkat kualitas layanan. Maka digunakan rumus[4]:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (3)$$

Keterangan:

RK = rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

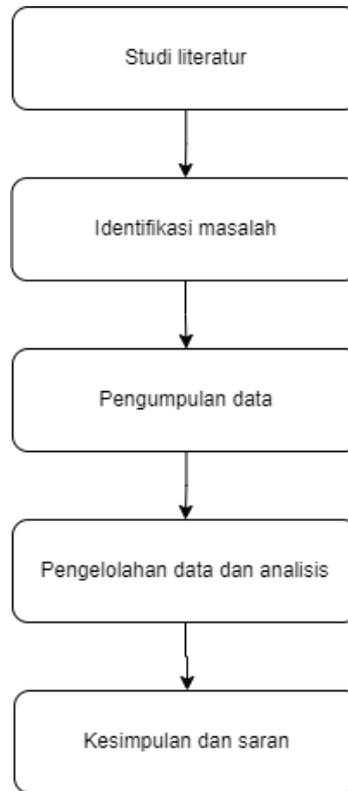
JK = jumlah kuesioner

Setelah menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Beli.in selanjutnya menentukan tingkat kualitas layanan menggunakan teori Kaplan dan Norton dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 3 : Tingkat Kepuasan

Range Nilai	Keterangan
1-1,79	Sangat Tidak Puas
1,8-2,59	Tidak Puas
2,6-3,39	Ragu-Ragu
3,4-4,91	Puas
4,92-5	Sangat Puas

2.4. Tahapan Penelitian



Gambar 2: Tahapan Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Hal pertama yang dilakukan adalah mendapatkan nilai r hitung, setelah mendapatkan r hitung, berikutnya mencari r tabel. Untuk menghitung r tabel, akan digunakan rumus $df = N - 2$, dimana N adalah jumlah responden dalam penelitian ini adalah 33 responden sehingga nilai r tabel adalah $33 - 2 = 31$. Terdapat 2 tingkat signifikan terhadap data sampel yaitu 1% dan 5%. Dalam penelitian ini digunakan data signifikan terhadap data sampel sebesar 5% atau 0,05. Dengan menggunakan nilai ini, diperoleh r tabel sebesar 0,355.

Tabel 4 : Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	r hitung	r table (5%; N=31)	Validitas
1.	P1	0,811	0,355	VALID
2.	P2	0,688	0,355	VALID
3.	P3	0,797	0,355	VALID
4.	P4	0,703	0,355	VALID
5.	I1	0,814	0,355	VALID
6.	I2	0,824	0,355	VALID
7.	I3	0,754	0,355	VALID
8.	E1	0,859	0,355	VALID
9.	E2	0,668	0,355	VALID
10.	E3	0,846	0,355	VALID
11.	C1	0,673	0,355	VALID
12.	C2	0,871	0,355	VALID
13.	C3	0,781	0,355	VALID
14.	F1	0,813	0,355	VALID
15.	F2	0,730	0,355	VALID
16.	F3	0,878	0,355	VALID
17.	S1	0,708	0,355	VALID
18.	S2	0,831	0,355	VALID
19.	S3	0,816	0,355	VALID

Sumber : Olahan data dari SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, terdapat 19 pertanyaan yang dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran uji reliabilitas menggunakan Cronbach alpha. Variabel akan dinyatakan reliabel jika didapatkan nilai cronbach alpha > r tabel, sedangkan variabel akan dinyatakan tidak reliabel jika nilai yang didapatkan Cronbach alpha < r tabel. Nilai r tabel yang diperoleh dengan menggunakan taraf signifikan 5%, sehingga nilai r tabel yaitu 0,355

Tabel 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	r table	N of items
Performance	0,741	0,355	4
Information	0,688	0,355	3
Economy	0,704	0,355	3
Control	0,665	0,355	3
Efficiency	0,736	0,355	3
Service	0,686	0,355	3

Berdasarkan hasil uji reabilitas dapat disimpulkan bahwa seluruh data penelitian dinyatakan reliable karena nilai Cronbach alpha yang diperoleh adalah Cronbach alpha > r tabel

c. Performance

Data responden dapat dilihat pada tabel 6 pada setiap pertanyaan pada variabel Performance.

Tabel 6 : Indikator Performance

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi Beli.in mudah untuk digunakan	7	17	2	6	1
2.	Aplikasi Beli.in memberikan waktu loading yang cepat pada saat di akses	3	20	3	5	2
3.	Aplikasi Beli.in memiliki tampilan yang menarik	3	19	3	6	2
4.	Aplikasi Beli.in menyajikan menu dan fitur yang sesuai	2	20	6	3	2
Jumlah		15	76	14	20	7

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada tabel 6 diperlihatkan hasil jawaban responden terhadap variabel performance, diperoleh 14 orang menjawab netral, 20 orang menjawab tidak setuju dan 7 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal perlu ditingkatkan pada aplikasi Beli.in dari aspek performance untuk meningkatkan kualitas layanan di masa akan datang. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi Beli.in maka digunakan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(15*5)+(76*4)+(14*3)+(20*2)+(7*1)}{15+76+14+20+7} \\
 &= \frac{75+304+42+40+7}{132} \\
 &= \frac{468}{132} \\
 &= 3,54
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 6 dengan nilai yang diperoleh dari variabel performance yaitu sebesar 3,54 maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **puas** terhadap aplikasi Beli.in .

d. Information

Tabel 7: Indikator Information

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi Beli.in menyajikan informasi yang tepat dan akurat	2	24	4	3	0
2.	Aplikasi Beli.in menyajikan informasi terkini (uptodate)	2	16	7	7	1
3.	Informasi yang terdapat didalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan penggunanya	5	17	5	5	1
Jumlah		9	57	16	15	2

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada tabel 7 diperlihatkan hasil jawaban responden terhadap variabel information, diperoleh 16 orang yang menjawab netral, 15 orang menjawab tidak setuju, dan 2 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal perlu ditingkatkan pada aplikasi Beli.in dari aspek information untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa akan datang. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Beli.in maka digunakan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(9*5)+(57*4)+(16*3)+(15*2)+(2*1)}{9+57+16+15+2} \\
 &= \frac{45+228+48+30+2}{99} \\
 &= \frac{353}{99} \\
 &= 3,56
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 7 dengan nilai yang diperoleh dari variabel information yaitu sebesar 3,56 maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **puas** terhadap aplikasi Beli.in.

e. Economy

Tabel 8: Indikator Economy

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Biaya yang dikeluarkan untuk mengakses aplikasi Beli.in terbilang murah	12	12	3	4	2
2.	Pengguna dapat dengan mudah memberikan komentar dan saran kepada pihak aplikasi Beli.in	6	17	3	5	2
3.	Waktu untuk mengakses aplikasi Beli.in terbilang cepat	7	17	2	5	2
Jumlah		25	46	8	14	6

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada tabel 8 diperlihatkan hasil jawaban responden terhadap variabel economics, diperoleh 8 orang yang menjawab netral, 14 orang menjawab tidak setuju, dan 6 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal perlu ditingkatkan pada aplikasi Beli.in dari aspek economics untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa akan datang. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Beli.in maka digunakan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(25*5)+(46*4)+(8*3)+(14*2)+(6*1)}{25+46+8+14+6} \\
 &= \frac{125+184+24+28+6}{99} \\
 &= \frac{367}{99} \\
 &= 3,70
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 9 dengan nilai yang diperoleh dari variabel information yaitu sebesar 3,70 maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **puas** terhadap aplikasi Beli.in

f. Control

Tabel 9: Indikator Control

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi Beli.in tidak mengalami sistem error saat diakses/ dibuka	4	20	3	6	0
2.	Aplikasi Beli.in tidak menyebabkan perangkat menjadi rusak	14	15	1	0	3
3.	Aplikasi Beli.in bebas virus	7	18	6	2	0
Jumlah		25	53	10	8	3

Sumber : olahan data responden 2023

Pada tabel 9 diperlihatkan hasil jawaban responden terhadap variabel control and security, diperoleh 10 orang yang menjawab netral, 8 orang menjawab tidak setuju, dan 3 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal perlu ditingkatkan pada aplikasi Beli.in dari aspek control and security untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa akan datang. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Beli.in maka digunakan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(25*5)+(53*4)+(10*3)+(8*2)+(3*1)}{25+53+10+8+3} \\
 &= \frac{125+212+30+16+3}{99} \\
 &= \frac{386}{99} \\
 &= 3,89
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 9 dengan nilai yang diperoleh dari variabel control and security yaitu sebesar 3.89 maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **puas** terhadap aplikasi Beli.in

g. Efficiency

Tabel 10: Indikator Efficiency

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi Beli.in memberikan solusi dari masalah pada orang yang mencari jasa titip	7	17	5	2	2
2.	Aplikasi Beli.in dapat diakses dengan mudah	10	20	1	1	1
3.	Aplikasi Beli.in sudah memiliki tampilan yang cukup baik dan mudah dipahami	4	22	2	2	3
Jumlah		21	59	8	5	6

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada tabel 10 diperlihatkan hasil jawaban responden terhadap variabel efficiency, diperoleh 8 orang yang menjawab netral, 5 orang menjawab tidak setuju, dan 6 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal perlu ditingkatkan pada aplikasi Beli.in dari aspek efficiency untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa akan datang. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Beli.in maka digunakan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(21*5)+(59*4)+(8*3)+(5*2)+(6*1)}{21+59+8+5+6} \\
 &= \frac{105+236+24+10+6}{99} \\
 &= \frac{381}{99} \\
 &= 3,84
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 10 dengan nilai yang diperoleh dari variabel efficiency yaitu sebesar 3,84 maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **puas** terhadap aplikasi Beli.in.

h. Service

Tabel 11: Indikator Service

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi Beli.in memiliki kontak seperti E-mail untuk memudahkan pengguna jika ingin menanyakan sesuatu yang kurang jelas / berinteraksi dengan pembuat aplikasi	7	21	2	1	2
2.	Pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi / berinteraksi dengan penyedia jasa	7	19	3	2	2
3.	Pengguna dapat memperoleh informasi dengan mudah	5	24	0	3	1
Jumlah		19	64	5	6	5

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada tabel 11 diperlihatkan hasil jawaban responden terhadap variabel service, diperoleh 5 orang yang menjawab netral, 6 orang menjawab tidak setuju, dan 5 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal perlu ditingkatkan pada aplikasi Beli.in dari aspek service untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa akan datang. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Beli.in maka digunakan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(19*5)+(64*4)+(5*3)+(6*2)+(5*1)}{19+64+5+6+5} \\
 &= \frac{95+256+15+12+5}{99} \\
 &= \frac{383}{99} \\
 &= 3,86
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 11 dengan nilai yang diperoleh dari variabel service yaitu sebesar 3,86 maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **puas** terhadap aplikasi Beli.in.

i. Hasil Tingkat Kepuasan

Berdasarkan data yang telah dihitung dalam setiap variabel, maka hasil dari tingkat kepuasan :

Tabel 1: Hasil Tingkat Kepuasan

NO	Variabel	Nilai	Kategori
1	Performance	3,54	Puas
2	Information	3,56	Puas
3	Economy	3,70	Puas
4	Control	3,89	Puas
5	Efficiency	3,84	Puas
6	Service	3,86	Puas

4. KESIMPULAN

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi Beli.in menggunakan metode PIECES Framework dapat disimpulkan bahwa pada, variabel Performance mendapatkan nilai 3,54 dengan kategori puas, variabel Information mendapatkan nilai 3,56 dengan kategori puas, variabel Economy mendapat nilai 3,70 dengan kategori puas, variabel Control mendapatkan nilai 3,89 dengan kategori puas, Variabel Efficiency mendapatkan nilai 3,84 dengan kategori puas, dan pada variabel Service mendapatkan nilai 3,86 dengan kategori puas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Huda and M. Megawaty, "Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 10, no. 2, pp. 155–161, Jul. 2021, doi: 10.32736/sisfokom.v10i2.1018.
- [2] N. Fitrah, A. Muawwal, S. Informasi, and S. KHARISMA Makassar, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WEBSITE GEPO MENGGUNAKAN METODE PIECES," 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/>
- [3] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 02, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [4] N. Maya Djaja, A. Muawwal, Marlina, and S. KHARISMA Makassar, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI FLAVOUR FOG MENGGUNAKAN METODE PIECES", 2023, [Online]. Available: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.trigee.flavor_fog.
- [5] "View of ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN E-LEARNING DENGAN METODE TAM DAN EUCS." <https://jursistekni.nusaputra.ac.id/article/view/115/58> (accessed Sep. 14, 2023).

- [6] S. #1 *et al.*, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *j-Sim : Jurnal Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 47–53, Oct. 2019, Accessed: Jan. 25, 2023. [Online]. Available: <http://ojs.stmik-borneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/46>
- [7] N. Made, B. Aditya, J. Nashar, and U. Jaya, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, vol. 3, no. 3, pp. 325–332, Mar. 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.
- [8] Y. I. Maulana and A. Salim, "Evaluasi Penggunaan Supporting Applications For Quick Data Search (SuApQuDaS) Dengan Metode PIECES Framework," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, vol. 15, no. 1, pp. 13–18, Feb. 2021, doi: 10.32815/JITIKA.V15I1.512.
- [9] N. Agustina, "Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi ERP Dengan Metode Pieces Framework," *Jurnal Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 278–286, Sep. 2018, Accessed: Jan. 26, 2023. [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/view/3897>
- [10] P. Melinda, J. Nashar, U. Jaya, and A. Hermawansyah, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee Menggunakan Metode PIECES Framework," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 436–442, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4049.