

## ABSTRAK

Ilham Ajmy, 12119930

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OCTO MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE PIECES**

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma. 2023.

Kata Kunci: Analisis, Kepuasan Pengguna, Metode PIECES, Skala Likert, Aplikasi OCTO Mobile.

(xiii + 68 + Lampiran)

Layanan *mobile banking* belakangan ini semakin diminati masyarakat karena tidak perlu repot-repot lagi untuk mendatangi bank atau ATM dan mengantri. Pada tanggal 23 Juni 2012 PT CIMB Niaga Tbk. merilis aplikasi OCTO Mobile yang menghadirkan layanan terbaru untuk para nasabah dalam mendapatkan layanan Bank CIMB Niaga kapan saja dan dimana saja secara mudah, aman, tanpa harus mengunjungi bank. Berdasarkan pada tanggal 12 April 2023 dilihat dari Google Play Store aplikasi ini sudah diunduh sekitar 5.000.000 lebih pengunduh dengan rating 3,8/5 dari 290,000 ulasan, namun dari banyaknya penguduhan dan rating aplikasi OCTO Mobile tidak memberikan jaminan kepuasan bagi penggunanya, oleh karena itu perlu dilakukannya suatu analisis untuk mengetahui apakah aplikasi OCTO Mobile sudah dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan penggunanya menggunakan Metode PIECES. Data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner yang disebar kepada pengguna aplikasi OCTO Mobile melalui Google Form dan menggunakan Skala Likert untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan, aplikasi OCTO Mobile sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan nilai dari beberapa parameter diantaranya, *Performance* dengan keterangan PUAS, *Information* dengan keterangan PUAS, *Economic* dengan keterangan PUAS, *Control/Security* dengan keterangan PUAS, *Efficiency* dengan keterangan PUAS, dan *Service* dengan keterangan PUAS.

Daftar Pustaka (2018-2023)