

ABSTRAK

Mochamad Candra Hapiansyah, 13119746

IMPLEMENTASI METODE PIECES UNTUK MENGANALISIS KINERJA APLIKASI MOBILE TIX ID

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

Kata Kunci : Analisis, Kepuasan Pengguna, *Pieces*, SPSS, TIX ID.

(xiii + 63 + Lampiran)

TIX ID merupakan aplikasi *mobile* untuk melakukan pelayanan pemesanan tiket bioskop secara *online* menggunakan *smartphone*. Penggunaan aplikasi *mobile* TIX ID masih terdapat keluhan yang dialami oleh pengguna, diantaranya sering terjadi error, transaksi gagal, dan keterbatasan pembayaran hanya melalui DANA. Tujuan penelitian ini adalah menerapkan metode PIECES untuk mengukur kinerja aplikasi *mobile* TIX ID melalui kuesioner kepuasan pengguna yang meliputi domain *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control & Security*, *Efficiency* dan *Service*. Responden yang dilibatkan untuk pengisian kuesioner berjumlah 100 responden. Tahapan penelitian terdiri dari menentukan objek penelitian, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis hasil. Pengolahan data metode PIECES menggunakan software SPSS 25 untuk menghitung uji validitas dan uji reliabilitas, dan pengolahan data dari jawaban partisipan kuesioner dianalisis menggunakan skala likert. Hasil analisis berdasarkan tingkat kepuasan pengguna yang didapat dari jawaban partisipan kuesioner dengan menggunakan 6 variabel metode PIECES, diperoleh nilai domain *Performance* yaitu 4.3, *Information* yaitu 4.35, *Economic* yaitu 4.29, *Control and Security* yaitu 4.21, *Efficiency* yaitu 4.37 dan *Service* yaitu 2.98. Nilai tertinggi diperoleh pada domain *Efficiency* sebesar 4.37 dan nilai terendah pada domain *Service* yaitu sebesar 2.98. Hal ini menjadi rekomendasi pihak pengelola TIX ID untuk melakukan peningkatan layanan pada saat transaksi dan menambahkan metode pembayaran.

Daftar Pustaka (2018-2023)