

# ABSTRAK

Nabylla Berlianita, 14119589

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MEDIA STREAMING PADA APLIKASI LOKLOK DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES**

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

Kata kunci : Analisis, Tingkat Kepuasan, Aplikasi Streaming, Loklok, Metode PIECES.

(xiii + 69 +Lampiran)

Perkembangan teknologi pada zaman sekarang sudah berkembang. Sifat manusia yang membutuhkan layanan hiburan menuntut manusia untuk memanfaatkan layanan teknologi yang tersedia. Salah satu aplikasi streaming yang banyak digunakan masyarakat yaitu Loklok. Loklok merupakan aplikasi media streaming yang diakses secara online atau lebih dikenal dengan video streaming. Loklok aplikasi ini dikembangkan oleh developer yang dinamakan dengan Loklok team. Di Google Play mereka menggunakan nama Zhen Liu dengan rating konten 17+, sedangkan di App Store menggunakan Jinan Heijin Network Technology Co., Ltd. dengan rating konten 12+. Loklok dapat diakses dimanapun dan kapanpun, media yang digunakan untuk menonton yaitu : *smartphone (Android & iOS), tablet, laptop* dan perangkat yang terdapat *playstore dan appstore*, namun berdasarkan ulasan di playstore, masih banyak pengguna yang berkomentar bahwa aplikasi ini masih kurang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Loklok menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Services). Teknik pengumpulan data kuesioner menggunakan Google Form, pengolahan data kuesioner untuk uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS dan Skala Likert digunakan untuk menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, domain *Performance* memiliki nilai 4.18 dengan kategori Puas, domain *Information* memiliki nilai 4.11 dengan kategori Puas, domain *Economy* memiliki nilai 4.14 dengan kategori Puas, domain *Control & Security* memiliki nilai 3.87 dengan kategori Puas, domain *Efficiency* memiliki nilai 4.16 dengan kategori Sangat Puas dan domain *Services* memiliki nilai 4.46 dengan kategori Sangat Puas. Domain dengan tingkat kepuasan terendah adalah *Control & Security* dan domain tertingginya yaitu *Service*.

Daftar Pustaka (1999 – 2023)