

ABSTRAK

Fitriana Hamidah, 12119500.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AMAZON PRIME VIDEO MENGGUNAKAN METODE PIECES

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

Kata kunci : Analisis, Tingkat Kepuasan, Amazon Prime Video, Metode PIECES.

(iv + 48 + Lampiran)

Perkembangan teknologi pada saat ini memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan streaming pada perangkat *smartphone* melalui aplikasi, salah satu aplikasi streaming yang banyak digunakan masyarakat yaitu Amazon Prime Video. Amazon Prime Video adalah platform streaming yang dimiliki oleh perusahaan raksasa e-commerce Amazon yang menyediakan layanan streaming. Layanan ini memudahkan pengguna untuk menonton film, acara televisi dan program orisinal Amazon yang dihasilkan secara eksklusif. Aplikasi amazon Prime Video memiliki 500 juta+ pengunduh di *playstore*, namun berdasarkan ulasan aplikasi Amazon Prime Video di *playstore*, masih banyak pengguna yang berkomentar bahwa aplikasi ini masih kurang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Amazon Prime Video 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 4.21 dengan kategori Sangat Puas, domain *Information* memiliki nilai 4.23 dengan kategori Sangat Puas, domain *Economy* memiliki nilai 4.07 dengan kategori Puas, domain *Control* memiliki nilai 4.21 dengan kategori Sangat Puas, domain *Efficiency* memiliki nilai 4.34 dengan kategori Sangat Puas dan domain *Services* memiliki nilai 4.24 dengan kategori Sangat Puas. Domain dengan tingkat kepuasan terendah adalah *Economy* dan domain tertingginya yaitu *Efficiency*.

Daftar Pustaka (2005 - 2021)