

ABSTRAK

Alfons Perez Manurung, 17118766

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TRANSAKSI TOP UP GAME ONLINE MELALUI WEBSITE CODASHOP MENGGUNAKAN METODE PIECES

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

Kata Kunci: Analisis, Kepuasan Pelanggan, *Website*, *Google Form*, PIECES.

PIECES merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis mengukur tingkat kepuasan sebuah website. Penelitian ini membahas tentang penggunaan metode PICES untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap website codeshop. Domain yang akan diukur mencakup *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Effeciency*, dan *Service*. Data yang digunakan adalah hasil jawaban Kuesioner dari 75 responden yang disebarluaskan dengan menggunakan google form dengan masa pengumpulan data dimulai tanggal 15 November 2022 sampai 11 Desember 2022. Hasil penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan sebesar 90%. Hasil analisis dan pengukuran yang dilakukan menunjukan bahwa pelanggan sangat puas terhadap domain *performance*, *economics*, *control*, *efficiency*, *service* dan puas terhadap domain *Information*. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pada *website* codashop dalam melakukan transaksi *top up games* berada pada tingkat sangat puas.

Daftar Pustaka (2000-2023)