

ABSTRAK

Rifdah Faatihah, 17118697.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI DENGAN METODE PIECES.

Skripsi. Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2022.

Kata Kunci: Analisis, Tingkat Kepuasan, Aplikasi, Bank Mandiri, Livin' by Mandiri, Metode PIECES.

(xii + 39 + Lampiran)

Kemudahan dan kecepatan serta tuntutan dalam pelayanan informasi dan pengelolaan informasi secara integritas saat ini sangat dibutuhkan pada setiap bidang. Salah satunya pada bidang perbankan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, sehingga dibuatlah aplikasi Livin' by Mandiri oleh Bank Mandiri. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang menyajikan layanan *realtime online* bagi nasabah untuk keperluan transaksi perbankan. Tujuan penelitian guna mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dengan menggunakan Metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Google Form yang diberikan kepada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS dan Microsoft Excel. Hasil analisis olah data akan dilakukan menggunakan teori Skala Likert untuk mengetahui rata-rata kepuasan pengguna, serta menggunakan teori Kaplan dan Norton untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Dari data yang telah diperoleh, skor yang didapatkan untuk tiap domain yaitu domain *Performance* memperoleh skor 4.13 dengan predikat PUAS, domain *Information* memperoleh skor 4.28 dengan predikat SANGAT PUAS, domain *Economic* memperoleh skor 4.28 dengan predikat SANGAT PUAS, domain *Control* memperoleh skor 4.16 dengan predikat PUAS, domain *Efficiency* memperoleh skor 4.25 dengan predikat SANGAT PUAS, dan domain *Service* memperoleh skor 3.97 dengan predikat PUAS. Kemudian dapat disimpulkan bahwa Domain *Information* dan *Economic* mendapatkan nilai rata-rata kepuasan tertinggi, sedangkan domain *Service* mendapatkan nilai rata-rata kepuasan terendah.

Daftar Pustaka (2018-2022)