

Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode *Pieces Framework*

¹*Anjani Zalfa Herviana Putri, ²Suparni
Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta, Indonesia

¹17191055@bsi.ac.id, ²suparni.spn@bsi.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 21/06/2023

Diterima : 25/06/2023

Dipublikasi : 01/08/2023

ABSTRAK

Dunia digital yang terus tumbuh dan berkembang lebih cepat dan lebih luas di hampir semua area, dunia bisnis serta perbankan adalah sasaran pengembangan dari dunia digital. Teknologi digital tidak bisa kita sangkal dan mari kita membuatnya mudah dengan kesepakatan utama dengan banyaknya toko online dan menyediakan pasar yang inovatif terbaru, terutama saat kita melakukan transaksi. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, muncul berbagai layanan baru salah satunya layanan pembayaran. OVO merupakan salah satu sistem pembayaran nontunai karena pembayaran nontunai membuat transaksi menjadi lebih nyaman dan menghemat waktu. Dengan kecanggihannya itu menciptakan pengguna teknologi semakin banyak digemari. Dengan menganalisa serta mengevaluasi suatu sistem menggunakan metode *pieces framework*. Memberikan informasi bahwa dengan menggunakan metode *pieces* bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi ovo. Mendapatkan informasi mengenai kinerja dari sistem pelayanan pada aplikasi ovo. Kerangka kerja yang dikenal sebagai *Pieces Framework* menyajikan enam variabel untuk menilai kerentanan dalam konteks tertentu. Variabel tersebut adalah kinerja, informasi dan data, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi, dan pelayanan. Metode *pieces framework* ini mampu menghitung tingkat kepuasan pengguna sebesar 89,35% dan 10,65% (sisanya) adalah pengaruh dari variabel lain di luar variabel *pieces framework*. Dengan rata – rata kepuasan yakni performance 80, information 83.8 , economy 84.6 , control 74.2, *efficiency* 88 dan service 81 dari hasil tersebut dapat disimpulkan pengguna puas menggunakan aplikasi ovo.

Kata Kunci: Kualitas Aplikasi; Kepuasan Pengguna; Layanan Pembayaran; Metode *Pieces Framework*, OVO

I. PENDAHULUAN

Munculnya uang elektronik merupakan sebuah fenomena transaksi jual beli yang disukai konsumen karena penggunaan uang tunai yang rendah. (Darwati, Lilis, 2022) Dengan hadirnya teknologi informasi mempermudah seluruh orang, dalam melaksanakan sesuatu kegiatan serta transaksi. Hal yang sama berlaku untuk perdagangan. Ada banyak inovasi yang terjadi saat ini dalam pemrosesan transaksi digital. Salah satunya adalah sistem pembayaran nontunai, teknologi berkembang yang secara bertahap menggantikan pembayaran langsung nontunai.

OVO merupakan salah satu sistem pembayaran nontunai karena pembayaran nontunai

membuat transaksi menjadi lebih nyaman dan menghemat waktu. Dengan kecanggihan itu menciptakan pengguna teknologi semakin banyak digemari dan memunculkan sesuatu anggapan kepada data pengguna teknologi itu sendiri. Sebab begitu pesatnya kemajuan Teknologi Data dan Komunikasi menyebabkan akibat serta dampak kepada adat dalam warga, baik secara positif maupun akibat negatif. Satu diantara yang ada dari pandangan hidup yang sangat terpengaruh oleh kemajuan ini merupakan perspektif dari budaya masyarakat yang perlahan berubah (Darwati, Lilis, 2022). Dengan terdapatnya aplikasi pembayaran non tunai ini, ada pula kasus mengenai rivalitas pada sistem pembayaran terutama online, perlunya sesuatu riset tentang kepuasan konsumen dengan mencermati sebagian aspek.

Kepuasan konsumen merupakan komparasi kualitas layanan yang dirasakan konsumen, yang diharapkan konsumen, seandainya kualitas yang dirasakan oleh konsumen lebih kecil yang diharapkan, akan terjadi ketidakpuasan. konsumen sesuai yang diharapkan, konsumen akan puas, serta sekiranya kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, konsumen akan sangat puas (Ernawati et al., 2022). Guna mengenali sesuatu kebahagiaan konsumen diperlukan uji coba pengukuran perihal apa saja faktor yang berpengaruh pada tingkatan kepuasan konsumen serta menjaga mutu dari layanan OVO itu sendiri.

Dengan munculnya pembayaran non tunai seperti sekarang ini yakni ovo, patut dilakukannya identifikasi masalah yang ada, guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi ovo. Adapun metode pendekatan yang dipakai yakni metode analisis *pieces framework* (*performance, information, economic, control, efficiency, dan service*). Diharapkan dengan menggunakan metode ini dapat menilai secara keseluruhan tentang system yang digunakan dan hasilnya dapat menjadi acuan agar sistem terus berkembang lebih baik lagi (Prayogi et al., 2021). Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat memberikan informasi bahwa dengan menggunakan metode *pieces framework* dapat menghitung tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi atau layanan tertentu serta sebagai cara alternatif untuk mengevaluasi suatu sistem.

II. STUDI LITERATUR

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagaimana dirasakan pengguna terhadap kinerja dari sebuah sistem, produk maupun jasa yang dapat membuat pengguna merasa puas. Kepuasan pengguna sendiri memegang peranan penting bagi perusahaan untuk mengetahui perilaku pengguna terhadap kinerja yang di berikan oleh aplikasi kepada pengguna. Perusahaan berkewajiban untuk memastikan kepuasan pengguna. Salah satu pendekatan yang masuk akal adalah menawarkan layanan sistem berkualitas tinggi (Irlia, 2022).

Dompot Digital

Seiring berkembangnya teknologi, banyak hal juga ikut berkembang mengikuti arus teknologi. Salah satu hal yang mengalami pengembangan adalah alat transaksi, sekarang banyak orang yang mulai bertransaksi dengan *Mobile Payment, E-Wallet* dan *Mobile Bank*, karena didasari oleh kemudahan dan kepraktisan. *E-wallet* (Dompot Digital) yaitu layanan elektronik yang digunakan untuk transaksi seperti pembayaran, ataupun penyimpanan dana secara digital dalam bentuk Saldo (Dwi et al., 2023). Dengan metode ini pengguna dapat mengelola uang miliknya untuk pembayaran online maupun offline.

Aplikasi OVO

Salah satu aplikasi *E-Wallet* di Indonesia adalah OVO yang sudah terafiliasi dengan Grab. OVO dapat digunakan sebagai metode pembayaran dan membayar untuk semua layanan Grab, OVO juga dapat digunakan untuk membayar tagihan seperti listrik ataupun TV kabel, investasi serta membeli pulsa. OVO juga memberikan layanan untuk pengguna melakukan Tarik tunai serta transfer ke rekening bank (Dwi et al., 2023).



Pieces Framework

Kerangka kerja yang dikenal sebagai *Pieces Framework* menyajikan enam variabel untuk menilai kerentanan dalam konteks tertentu. Variabel tersebut adalah kinerja, informasi dan data, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi, dan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan, menentukan area kelemahan dan kekuatan, dan meneliti unsur-unsur yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. (Pangri et al., 2021)

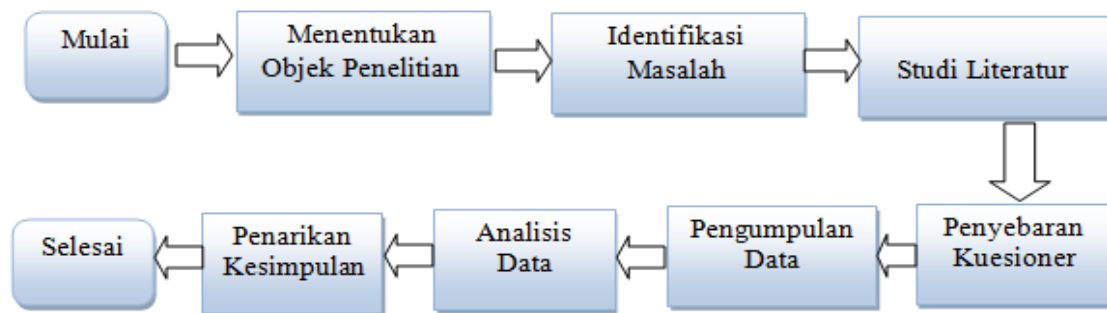
Minitab

Salah satu software pendukung penelitian berdasarkan statistik adalah minitab. Fitur serbaguna dan kapasitas luar biasa serta ringan Penggunaannya milik perangkat lunak Minitab. Perangkat lunak Minitab menawarkan kenyamanan dan antarmuka *Microsoft Excel* yang ramah pengguna sekaligus menyediakan kemampuan analisis statistik tingkat lanjut (Meilisa & Kurnia, 2019). Minitab memungkinkan Anda untuk dengan mudah memodifikasi grafik statistik dan menampilkan grafik dengan cara yang lebih menarik dan informatif .

METODE

Tahapan Penelitian

Tahapan dari jalannya sebuah penelitian yakni proses yang dilakukan secara teknis dan sistematis untuk mendapatkan informasi dari suatu bahasan tertentu.



Sumber : Penulis, 2023

Gambar 3.1. Design Penelitian

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Keseluruhan dari bagian dasar suatu objek maupun subjek yang akan dijadikan sebuah kesimpulan atau gagasan tertentu. Populasi yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 333 data yang berasal dari lingkungan rumah, kampus, dan sekitarnya. Kriteria populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi OVO.

2. Sampel

Dari 333 orang tersebut, berhasil ditarik sampling dengan cara acak sederhana/simple random sampling dengan rumus lemeshow yakni rumus untuk menentukan responden dengan populasi yang tidak diketahui. Responden tersebut diberikan kuesioner untuk kemudian diisi dengan apa yang mereka rasakan sebagai pengguna Aplikasi OVO. jadi sampel yang ditarik yaitu sebanyak 100 orang.

Teknik Model Analisis



Data yang didapat dikonversi dan diolah menggunakan software minitab untuk mendapatkan hasil yang dapat diinterpretasikan dengan lebih baik. Informasi yang terkumpul didapatkan melalui instrumen berupa kuesioner. Oleh karena itu penting untuk menguji instrumen melalui uji validitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel yang ingin diteliti. Selain itu, uji reliabilitas juga penting untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kehandalan pada instrumen. Dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dapat dipastikan data yang diperoleh benar adanya, sehingga hasil dapat diinterpretasikan dengan baik dan juga meyakinkan serta dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dasar pengambilan keputusan ini memiliki 2 asumsi yang perlu diuji terlebih dahulu untuk membuktikannya yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi, analisis korelasi berganda, analisis determinasi, uji F (simultan) dan uji T (parsial) yang dijelaskan sebagai berikut.

Uji Validitas

Pada uji validitas menggunakan *pearson correlation instrument* yang dimana pengujian pada tiap butir pernyataan akan dikatakan valid jika koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$ kemudian untuk menentukan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan atau *degree of freedom* ($df = n-2$) yakni ($df = 100 - 2 = 98$), namun karena r_{tabel} dan nilai N98 tidak ada, maka peneliti mengambil nilai N terdekat yakni 100 sehingga r_{tabel} yang digunakan sebesar 0,195.

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel		Butir Pertanyaan	Validitas		Keterangan	
				r hitung	r tabel		
1	Metode Pieces						
		Performance	X1	1	0,878	0,195	valid
			X2	2	0,84	0,195	valid
			X3	3	0,838	0,195	valid
		Information	X4	4	0,831	0,195	valid
			X5	5	0,832	0,195	valid
	X6		6	0,866	0,195	valid	
	Economy	X7	7	0,539	0,195	valid	
		X8	8	0,565	0,195	valid	
		X9	9	0,465	0,195	valid	
	Control	X10	10	0,826	0,195	valid	
		X11	11	0,836	0,195	valid	
		X12	12	0,8	0,195	valid	
	Efficiency	X13	13	0,87	0,195	valid	
		X14	14	0,864	0,195	valid	
		X15	15	0,848	0,195	valid	
	Service	X16	16	0,884	0,195	valid	
		X17	17	0,831	0,195	valid	
X18		18	0,819	0,195	valid		
2	Kepuasan Pengguna	Y1	19	0,878	0,195	valid	
		Y2	20	0,811	0,195	valid	
		Y3	21	0,83	0,195	valid	

Sumber : Olahan Data Penulis

Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa variabel performance dan kepuasan pengguna memiliki

kriteria valid pada instrumen pertanyaan.

Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* yang memiliki nilai 0,6. Setiap pernyataan yang terdapat pada kuesiner dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 begitupun sebaliknya, atau dapat dinyatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* > r_{tabel} begitupun sebaliknya. Nilai r dapat menggunakan taraf signifikan yakni 5% menjadi $5\%(100-2) = 98$. Dikarenakan nilai 98 tidak terdapat pada r_{tabel} , oleh karena itu diambil nilai r_{tabel} terdekat yakni 0,195. Peneliti melakukan uji reliabilitas pada 21 pernyataan dengan 100 responden. Berikut paparan gambar dari hasil perhitungan data oleh peneliti.

Tabel 4.2. Hasil perhitungan data Penelitian

No	Variabel	Reliabilitas		Keterangan
		Cronbach Alpha	r tabel	
1	Metode Pieces			
	Performance (X1)	0,803	0,195	Handal
	Information (X2)	0,794	0,195	Handal
	Economy (X3)	0,764	0,195	Handal
	Control (X4)	0,755	0,195	Handal
	Efficiency (X5)	0,821	0,195	Handal
	Service (X6)	0,79	0,195	Handal
2	Kepuasan Pengguna Y	0,793	0,195	Handal

Sumber : Olahan Data Penulis

Pada tabel 4.2. menunjukkan bahwa semua variabel terbukti reliabel atau handal karena hasil hitung Cronbach alpha > r_{tabel} (0,195) atau Cronbach Alpha > 0,6 dan dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel atau handal.

Uji T (Parsial)

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel *Pieces framework* yakni (X1) sampai (X6) yang terdiri dari *performance, information, economy, control, efficiency,* dan *service*. kepuasan pengguna. Berikut hasil perhitungan menggunakan mintab. T_{tabel} diperoleh dengan menghitung $dk = n-k-1$ menggunakan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ (dua sisi), jadi $dk = 100-6-1 = 93$ sehingga T_{tabel} diperoleh 1,985523 dibulatkan menjadi 1,986.

Tabel 4.3. Hasil Uji T

Term	Coef	SE Coef	T-Value	P-Value
Constant	0,540	0,482	1,12	0,266
p	0,0247	0,0633	0,39	0,697
i	-0,0972	0,0577	-1,68	0,095
e	0,0239	0,0509	0,47	0,639
c	-0,0069	0,0410	-0,17	0,867
e.	0,2765	0,0534	5,18	0,000
s	0,7405	0,0596	12,42	0,000

Sumber : Olahan Data Penulis

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada perhitungan Uji T (Parsial) yakni perhitungan untuk mengetahui pengaruh antar variabel *Pieces framework* terhadap Variabel (Y), diketahui bahwa



tidak semua variabel berpengaruh terhadap variabel Y, yang dimana variabel (X1) Performance, (X2) Information, (X3) Economy dan (X4) Control memiliki nilai **T_{hitung} yang lebih kecil daripada nilai T_{tabel}** . Sedangkan untuk variabel (X5) Efficiency dan (X6) Service diketahui berpengaruh terhadap variabel (Y) Kepuasan Pengguna karena memiliki **nilai T_{hitung} lebih besar daripada nilai T_{tabel}** .

Uji F (Simultan)

Pada uji f ini dimulai dengan mencari nilai F_{tabel} dengan nilai signifikan 0,05 ditentukan dengan mencari nilai df₁ dan df₂. Untuk menghitung df₁ digunakan rumus $df_1 = k-1 = 6-1 = 5$ dan untuk $df_2 = n-k = 100-6 = 94$ (n = jumlah responden, k = jumlah variabel), maka nilai F_{tabel} yang diperoleh sebesar 2,31.

Tabel 4.4. Hasil Uji F

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Regression	6	300,03	50,0050	139,40	0,000
Error	93	33,36	0,3587		
Total	99	333,39			

Sumber : Olahan Data Penulis

Tabel 4.4. menunjukkan bahwa **nilai signifikan** pada pengaruh variabel X1 sampai X6 terhadap Variabel Y memiliki nilai sebesar **0,000 < 0,05** dan **F_{hitung} 139,40 > F_{tabel} 2,31** maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 secara bersamaan berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y.

Uji Determinasi

Peneliti juga menghitung nilai uji determinasi dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5. Uji Determinasi

S	R-sq	R-sq(adj)
0,598925	89,99%	89,35%

Sumber : Olahan Data Penulis

Berdasarkan tabel 4.5. bisa disimpulkan nilai koefisien determinasi (*R Square Adjusted*) memiliki nilai 89,35% yang berarti variabel *Performance(X1), Information(X2), Economy(X3), Control(X4), Efficiency(X5), Service(X6)* berpengaruh besar terhadap variabel kepuasan pengguna(Y). dan untuk sisanya $100\% - 89,35\% = 10,65\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.

Rata – rata Kepuasan dengan Skala Likert Performance

Tabel 4.6. Performance

No	Penilaian	Total	Bobot Likert	Total Likert
1	Sangat Setuju	31	5	155
2	Setuju	40	4	160
3	Cukup Setuju	27	3	81
4	Tidak Setuju	2	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Total Likert				400
Max Likert = 100*5				500
Pembagian Likert (%) = Total Likert / Max Likert * 100				80
Pernyataan				Diantara (100-80)
				Sangat Puas

Sumber : Olahan Data Penulis



Information

Tabel 4.7. *Information*

No	Penilaian	Total	Bobot Likert	Total Likert
1	Sangat Setuju	39	5	195
2	Setuju	43	4	172
3	Cukup Setuju	16	3	48
4	Tidak Setuju	2	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Total Likert				419
Max Likert = 100*5				500
Pembagian Likert (%) = Total Likert / Max Likert * 100				83,8
Pernyataan				Diantara (100-80)
				Sangat Puas

Sumber : Olahan Data Penulis

Economy

Tabel 4.8 *Economy*

No	Penilaian	Total	Bobot Likert	Total Likert
1	Sangat Setuju	42	5	210
2	Setuju	39	4	156
3	Cukup Setuju	19	3	57
4	Tidak Setuju	0	2	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Total Likert				423
Max Likert = 100*5				500
Pembagian Likert (%) = Total Likert / Max Likert * 100				84,6
Pernyataan				Diantara (100-80)
				Sangat Puas

Sumber : Olahan Data Penulis

Control

Tabel 4.9. *Control*

No	Penilaian	Total	Bobot Likert	Total Likert
1	Sangat Setuju	24	5	120
2	Setuju	33	4	132
3	Cukup Setuju	34	3	102
4	Tidak Setuju	8	2	16
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1
Total Likert				371
Max Likert = 5*100				500
Pembagian Likert (%) = Total Likert / Max Likert * 100				74,2
Pernyataan				Diantara (79,99-60)
				Puas

Sumber : Olahan Data Penulis



Efficiency

Tabel 4.10. *Efficiency*

No	Penilaian	Total	Bobot Likert	Total Likert
1	Sangat Setuju	49	5	245
2	Setuju	42	4	168
3	Cukup Setuju	9	3	27
4	Tidak Setuju	0	2	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Total Likert				440
Max Likert = 5*100				500
Pembagian Likert (%) = Total Likert / Max Likert * 100				88
Pernyataan				Diantara (100-80)
				Sangat puas

Sumber : Olahan Data Penulis

Service

Tabel 4.11. *Service*

No	Penilaian	Total	Bobot Likert	Total Likert
1	Sangat Setuju	35	5	175
2	Setuju	37	4	148
3	Cukup Setuju	26	3	78
4	Tidak Setuju	2	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Total Likert				405
Max Likert = 5*100				500
Pembagian Likert (%) = Total Likert / Max Likert * 100				81
Pernyataan				Diantara (100-80)
				Sangat Puas

Sumber : Olahan Data Penulis

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tidak semua variabel pada metode *pieces framework* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada kualitas dari sistem atau aplikasi OVO. Tetapi hal ini juga bisa menjadi cara alternatif untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan dari para pengguna sehingga aplikasi OVO bisa dibenahi kembali pelayanan sistemnya agar para pengguna bisa semakin nyaman saat menggunakan aplikasi OVO.

Artinya kualitas dari pelayanan sistem pada aplikasi OVO harus menjadi perhatian bagi perusahaan khususnya dari segi control atau pengontrolan oleh pengguna terhadap aplikasi. Perlu diingat, perusahaan akan maju seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi OVO, untuk meningkatkan jumlah tersebut, perusahaan harus meningkatkan kualitas dari sistem pelayanannya agar perusahaan juga mendapatkan pengguna yang loyal. Dengan menggunakan metode *pieces framework* ini hanya dapat menilai dari 6 variabel yang mencakup sebesar 89,35% yang artinya masih ada 10,65% variabel dari luar yang tidak tercakup pada variabel *pieces framework*. Pada penelitian lain seperti “Minat Menggunakan Dompot Digital OVO : Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan” menghasilkan kontribusi sebesar 52,40% dengan sisa 47,60% dan pada penelitian “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO



Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” memiliki nilai pengaruh yang signifikan sebesar 73,2%.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini dapat dinyatakan instrumen penelitian valid dan handal. Pada uji T pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) hanya variabel efficiency dan service yang mempengaruhi variabel (Y) kepuasan pengguna. Pada uji F dapat dinyatakan bahwa semua variabel (X) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel (Y). Untuk uji determinasi menyatakan bahwa metode *pieces framework* berpengaruh untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna aplikasi sebesar 89,35%. Secara keseluruhan untuk penilaian setiap variabel pada metode *pieces framework*, rata-rata dari jawaban 100 responden menjawab puas sampai sangat puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Bina Sarana Informatika serta dosen pembimbing yang sudah memberikan motivasi terhadap peneliti dan terima kasih kepada keluarga yang paling saya sayangi.

REFERENSI

- Aditya, N. M. B., & Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325-332, DOI:10.30865/json.v3i3.3964.
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2018). Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode PIECES. *Jurnal visioner & strategis*, 6(2).
- Brata, A. S., Anhar, A., & Lestari, W. (2023). Pengenalan Dan Pelatihan Software Minitab Kepada Guru-Guru MA Khalifa Nusantara Denpasar Bali. *JURNAL INOVASI DAN PENGABDIAN MASYARAKAT INDONESIA*, 2(1), 18-22, DOI: 10.26714/jipmi.v2i1.85
- Darwati, Lilis, F. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34-42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>, DOI: <https://doi.org/10.24853/justit.12.2.%25p>.
- Dwi, R., Rahmadiani, N., Surabaya, U. M., Aprillia, R., & Surabaya, U. M. (2023). *MUNCULNYA MOBILE PAYMENT, E-WALLET DAN MOBILE BANKING SEBAGAI MUNCULNYA MOBILE PAYMENT, E-WALLET DAN MOBILE BANKING*. March..
- Ernawati, D., Pambudi, J. E., & Priyatna, E. H. (2022). Minat Menggunakan Dompot Digital Ovo : Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Pelanggan Interest in Using Ovo Digital Wallet : Easy of Use and. *DIGIBIS : Digital Business Journal Volume*, 1(1), 1-13, DOI:10.31000/digibis.v1i1.6598.
- Evitria, D., Utamajaya, J. N., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 522-527, DOI:10.30865/jurikom.v9i3.4100.
- Fauzi, A. M. N., & Triayudi, A. (2022). Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi kearsipan menggunakan system usability scale dan pieces framework. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1), 231-239, DOI:10.29100/jipi.v7i1.2452.
- Hardioko, J., & Damayanti, N. K. D. (2023). ANALISIS MOTIVASI PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL OVO PADA MASYARAKAT DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA. *Modus*, 35(1), DOI:10.24002/modus.v35i1.6915.
- Irlia, B. T. (2022). Analisis E-Service Quality dan Perceived Value terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal ...*, 3(August),

2183–2189.

<https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/761%0Ahttps://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/download/761/604>

<https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/761%0Ahttps://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/download/761/604>

Meilisa, M., & Kurnia, L. (2019). Pengembangan Bahan Ajar Statistika Elementer Menggunakan Aplikasi Minitab. *Sainstek: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 10(2), 64. DOI:<https://doi.org/10.31958/js.v10i2.1243>.

Nursanto, G. A., Hertantyo, G. B., & Agung, R. Y. D. (2021). ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE WEBSITE OF THE IMMIGRATION OFFICE CLASS I TPI YOGYAKARTA ON THE SATISFACTION OF ITS USERS WITH THE PIECES METHOD. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, 3(2), 93-117, DOI: <https://doi.org/10.52617/tematics.v3i2.334>

Pangri, M., Sunardi, S., & Umar, R. (2021). Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. *Bina Insani Ict Journal*, 8(1), 63, DOI: <https://doi.org/10.51211/biict.v8i1.1499>

Prayogi, R., Ramanda, K., Budihartanti, C., & Rusman, A. (2021). Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA. *Jurnal Infortech*, 3(1), 7–12. DOI:<https://doi.org/10.31294/infortech.v3i1.10122>

Putra, D. W. T., Bulkis, H., Mandarani, P., & Syahrani, A. (2021). Metode Pieces Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Akademik. *J. Sains dan Teknol. J. Keilmuan dan Apl. Teknol. Ind*, 21(1), 50. DOI:10.36275/stsp.v21i1.360

