



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan /arif Kasim Riau

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE PIECES

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

M. REZA PRAYOGGE
12050316051



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024



LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE PIECES**

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. REZA PRAYOGGE
12050316051

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 20 November 2024

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing

Megawati, S.Kom., MT.
NIP. 198305012023212029

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE PIECES**

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. REZA PRAYOGGE
12050316051

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 29 Oktober 2024

Pekanbaru, 29 Oktober 2024
Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008



Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 1 : Syaifullah, SE., M.Sc.

Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Reza Prayogge
 NIM : 12050316051
 Tempat/Tgl. Lahir : Tandihab / 17 Oktober 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
 Prodi : Sistem Informasi
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MYTEIKOMSEL
Menggunakan Metode PIECES

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 November 2021
 Yang membuat pernyataan



Handwritten signature of M. Reza Prayogge

NIM: 12050316051

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman, dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



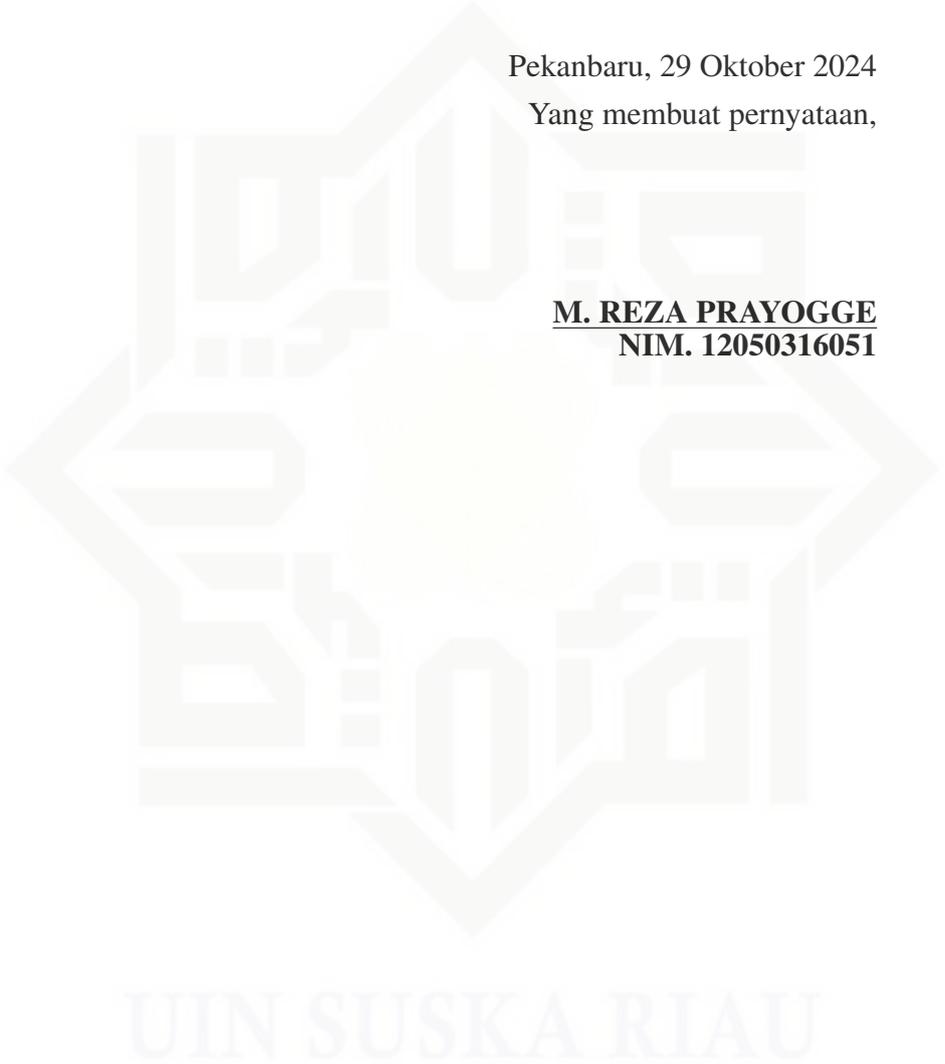
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 29 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,

M. REZA PRAYOGGE
NIM. 12050316051



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, Aamiin Ya Rabbal'Alaamiin.

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk bapak dan mamak sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormatku kepada orang tuaku tercinta. Bapak, mamak, dan adik yang tersayang, terima kasih atas setiap doa, bimbingan, kasih sayang serta dukungan yang kalian berikan kepada saya. Terima kasih atas segala sesuatu yang telah diberikan kepada saya. Saya akan selalu mendoakan yang terbaik untuk bapak, mamak, dan adik agar bahagia dunia dan akhirat.

Saya ucapkan terima kasih kepada Ibu Megawati, S.Kom., MT yang telah berjasa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Saya ucapkan terima kasih juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada saya untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan rahmat, serta karunia-Nya. *Aamiin Ya Rabbal'Alaamiin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan, nasihat, masukan, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama perkuliahan serta dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Dosen Pembimbing sejak Kerja Praktek hingga Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, dan membimbing peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan, nasihat, masukan, dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang yang telah memberikan arahan, nasihat, masukan, dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat serta memberikan semangat kepada peneliti.
10. Teristimewa untuk keluarga peneliti yakni ayahanda, ibunda, dan adik ter-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cinta yang selalu mendoakan dan terus memberikan nasihat serta semangat kepada peneliti.

11. Partner peneliti Yudhistira, Mika, Naufal, Rozy yang selalu membantu peneliti, memberikan saran, dan menyemangati peneliti dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
12. Teman-teman seperjuangan Kelas SIF A 2020 terima kasih telah mendukung peneliti untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
13. Semua pihak yang telah mendukung peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran atau pertanyaan dapat diajukan melalui *e-Mail* 12050316051@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 20 November 2024

Peneliti,

M. REZA PRAYOGGE
NIM. 12050316051



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE PIECES

M. REZA PRAYOGGE

NIM: 12050316051

Tanggal Sidang: 29 Oktober 2024

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Aplikasi MyTelkomsel merupakan aplikasi penyedia layanan pengguna yang dikembangkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dan berjalan secara *self service* bagi pengguna *smartphone* yang menjalankan *provider* Telkomsel. Banyak pelanggan mengeluh tentang waktu respon yang lambat saat memuat halaman tertentu, informasi mengenai promo sering kali tidak jelas atau sulit ditemukan dan kurang akurat, waktu respon terhadap keluhan atau pertanyaan yang lama. Tujuan dari penelitian adalah menganalisa kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel pada Kota Pekanbaru menggunakan Metode PIECES. Selain itu, membuat rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan dalam bentuk tabel rekomendasi. Metode PIECES digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel Kota Pekanbaru sebanyak 96 responden. Berdasarkan hasil analisis menggunakan Metode PIECES didapatlah perhitungan dengan variabel *Performance* sebesar 4,31, *Information* sebesar 4,24, *Economic* sebesar 4,14, *Control* sebesar 3,84, *Efficiency* sebesar 4,27 dan *Service* sebesar 4,35. Maka rata-rata kepuasan pengguna sebesar 4,19 yang menandakan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh MyTelkomsel termasuk pada kategori Puas. Penelitian ini menghasilkan 6 rekomendasi solusi yang harus diperbaiki. Banyak pelanggan mengeluh tentang waktu respon yang lambat saat memuat halaman tertentu. Informasi mengenai promo sering kali tidak jelas atau sulit ditemukan dan kurang akurat. penghematan biaya tidak maksimal pengguna merasa fitur-fitur hemat biaya tidak selalu optimal. Kurangnya kontrol pengguna atas pengaturan aplikasi. Terlalu banyak langkah atau proses yang harus dilalui untuk mengakses fitur tertentu. waktu respon terhadap keluhan atau pertanyaan yang lama.

Kata Kunci: Kepuasan, Pengguna, PIECES, Aplikasi, MyTelkomsel



ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVELS OF THE MYTELKOMSEL APPLICATION USING THE PIECES METHOD

M. REZA PRAYOGGE
NIM: 12050316051

Date of Final Exam: October 29th 2024
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The MyTelkomsel application is a user service provider application developed by PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk and runs on a self-service basis for smartphone users running the Telkomsel provider. Many customers complain about slow response times when loading certain pages, information about promotions is often unclear or difficult to find and less accurate, response times to complaints or questions are long. The aim of the research is to analyze user satisfaction of the MyTelkomsel application in Pekanbaru City using the PIECES method. Apart from that, make recommendations for solutions to problems found in the form of a recommendation table. The PIECES method is used to analyze the level of user satisfaction. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 96 Pekanbaru City MyTelkomsel application users. Based on the results of the analysis using the PIECES method, calculations were obtained with the variables Performance being 4.31, Information being 4.24, Economic being 4.14, Control being 3.84, Efficiency being 4.27 and Service being 4.35. So the average user satisfaction is 4.19, which indicates that the level of satisfaction with the services provided by MyTelkomsel is included in the Satisfied category. This research produced 6 recommended solutions that must be improved. Many customers complain about slow response times when loading certain pages. Information regarding promotions is often unclear or difficult to find and less accurate. cost savings are not optimal. Users feel that cost-saving features are not always optimal. Lack of user control over application settings. There are too many steps or processes to go through to access certain features. Long response time to complaints or questions.

Keywords: *Satisfaction, Users, PIECES, Application, MyTelkomsel*



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR SINGKATAN | xvii |
| 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan | 4 |
| 1.5 Manfaat | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| 2 LANDASAN TEORI | 6 |
| 2.1 Analisis | 6 |
| 2.2 Kepuasan Pengguna | 6 |
| 2.3 Aplikasi MyTelkomsel | 7 |
| 2.4 Visi dan Misi Telkomsel | 16 |
| 2.4.1 Visi | 16 |
| 2.4.2 Misi | 16 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|----------|--|-----------|
| 2.5 | Metode PIECES | 16 |
| 2.5.1 | <i>Performance</i> | 18 |
| 2.5.2 | <i>Information</i> | 18 |
| 2.5.3 | <i>Economic</i> | 19 |
| 2.5.4 | <i>Control</i> | 19 |
| 2.5.5 | <i>Efficiency</i> | 20 |
| 2.5.6 | <i>Service</i> | 20 |
| 2.6 | Populasi dan Sampel Penelitian | 20 |
| 2.7 | Skala Likert | 21 |
| 2.8 | <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> | 22 |
| 2.9 | Validitas dan Reliabilitas | 22 |
| 2.9.1 | Validitas | 22 |
| 2.9.2 | Uji Reliabilitas | 23 |
| 2.10 | Penelitian Terdahulu | 24 |
| 3 | METODOLOGI PENELITIAN | 27 |
| 3.1 | Perencanaan | 28 |
| 3.1.1 | Studi Pendahuluan | 28 |
| 3.1.2 | Menentukan Tujuan Penelitan | 28 |
| 3.2 | Identifikasi Masalah | 28 |
| 3.3 | Pengumpulan Data | 28 |
| 3.3.1 | Melakukan Observasi | 28 |
| 3.3.2 | Melakukan Wawancara | 28 |
| 3.3.3 | Studi Pustaka | 29 |
| 3.3.4 | Menyebarkan Kuesioner | 29 |
| 3.4 | Analisa dan Pembahasan | 29 |
| 3.4.1 | Analisa Pendahuluan | 29 |
| 3.4.2 | Deskripsi Responden | 29 |
| 3.4.3 | Olah Data Kuesioner | 29 |
| 3.4.4 | Analisis MyTelkomsel Menggunakan Metode PIECES | 29 |
| 3.4.5 | Pembahasan | 29 |
| 3.4.6 | Rekomendasi Solusi | 30 |
| 3.5 | Dokumentasi Hasil Penelitian | 30 |
| 3.5.1 | Membuat Laporan Penelitian | 30 |
| 3.5.2 | Mempresentasikan Penelitian | 30 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|-----------------------|---|--------------|
| 4 | HASIL DAN PEMBAHASAN | 31 |
| 4.1 | Analisa Pendahuluan | 31 |
| 4.1.1 | Menyebarkan Kuesioner | 33 |
| 4.1.2 | Pemberian Label Instrumen Pertanyaan | 34 |
| 4.1.3 | Deskripsi Responden | 34 |
| 4.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 34 |
| 4.1.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 35 |
| 4.1.6 | Karakteristik Berdasarkan Status | 36 |
| 4.1.7 | Karakteristik Berdasarkan Waktu Penggunaan Aplikasi | 37 |
| 4.2 | Olah Data Kuesioner | 37 |
| 4.3 | Pengujian Instrumen Penelitian | 38 |
| 4.3.1 | Uji Validitas | 38 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas | 39 |
| 4.3.3 | Menghitung Data Kuesioner | 39 |
| 4.4 | Perhitungan Metode PIECES | 45 |
| 4.4.1 | Variabel <i>Performance</i> | 46 |
| 4.4.2 | Variabel <i>Information</i> | 47 |
| 4.4.3 | Variabel <i>Economic</i> | 47 |
| 4.4.4 | Variabel <i>Control</i> | 48 |
| 4.4.5 | Variabel <i>Efficiency</i> | 49 |
| 4.4.6 | Variabel <i>Service</i> | 50 |
| 4.5 | Pembahasan | 50 |
| 4.6 | Rekomendasi Solusi | 60 |
| 5 | PENUTUP | 61 |
| 5.1 | Kesimpulan | 61 |
| 5.2 | Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN A | ULASAN KOMENTAR GOOGLE PLAY STORE | A - 1 |
| LAMPIRAN B | TRANSKRIP WAWANCARA | B - 1 |
| LAMPIRAN C | DOKUMENTASI | C - 1 |
| LAMPIRAN D | PERTANYAAN KUESIONER | D - 1 |
| LAMPIRAN E | TABULASI DATA KUESIONER | E - 1 |

LAMPIRAN F HASIL UJI VALIDITAS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------|---|----|
| 1.1 | Jumlah Pengunduh (Sumber: https://play.google.com/store/apps) | 2 |
| 1.2 | <i>User Interface</i> MyTelkomsel | 2 |
| 2.1 | Tampilan Logo Aplikasi MyTelkomsel | 8 |
| 2.2 | Halaman Verifikasi <i>Login</i> | 8 |
| 2.3 | Halaman Beranda Akun MyTelkomsel | 9 |
| 2.4 | Halaman Menu Beli Paket | 10 |
| 2.5 | Halaman Menu Mall | 11 |
| 2.6 | Tampilan Halaman Menu Reward | 12 |
| 2.7 | Tampilan Halaman Menu Lifestyle | 13 |
| 2.8 | Tampilan Halaman Menu Profil | 15 |
| 2.9 | Tampilan Halaman Menu Bantuan | 15 |
| 2.10 | Teknik Sampling | 21 |
| 3.1 | Metodologi Penelitian | 27 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 35 |
| 4.2 | Diagram Responden Berdasarkan Usia | 36 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Status | 36 |
| 4.4 | Karakteristik Berdasarkan Waktu Penggunaan Aplikasi | 37 |
| 4.5 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban P1 | 51 |
| 4.6 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban P2 | 51 |
| 4.7 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban P3 | 52 |
| 4.8 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban I1 | 52 |
| 4.9 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban I2 | 53 |
| 4.10 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban E1 | 53 |
| 4.11 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban E2 | 54 |
| 4.12 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban C1 | 54 |
| 4.13 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban C2 | 55 |
| 4.14 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban F1 | 55 |
| 4.15 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban F2 | 56 |
| 4.16 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban S1 | 56 |
| 4.17 | Diagram Persentase Jumlah Jawaban S2 | 57 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

| | | |
|------|--|----|
| 1.1 | Permasalahan Aplikasi MyTelkomsel | 3 |
| 2.1 | Skala Likert Tingkat Kepuasan | 17 |
| 2.2 | Karakteristik Skala Kategori Penilaian | 18 |
| 2.3 | Kategori Reliabilitas | 24 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu | 24 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 35 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 35 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Status | 36 |
| 4.4 | Karakteristik Responden Waktu Penggunaan Aplikasi | 37 |
| 4.5 | Hasil Uji Validitas Kuesioner | 38 |
| 4.6 | Total Item Statistik | 39 |
| 4.7 | Jumlah Jawaban Responden Berdasarkan 5 Pilihan Jawaban | 40 |
| 4.8 | Persentase Jawaban Responden | 43 |
| 4.9 | Variabel <i>Performance</i> | 46 |
| 4.10 | Variabel <i>Information</i> | 47 |
| 4.11 | Variabel <i>Economic</i> | 48 |
| 4.12 | Variabel <i>Control</i> | 48 |
| 4.13 | Variabel <i>Efficiency</i> | 49 |
| 4.14 | Variabel <i>Service</i> | 50 |
| 4.15 | Persentase Variabel <i>Performance</i> | 57 |
| 4.16 | Persentase Variabel <i>Information</i> | 58 |
| 4.17 | Persentase Variabel <i>Economic</i> | 58 |
| 4.18 | Persentase Variabel <i>Control</i> | 58 |
| 4.19 | Persentase Variabel <i>Efficiency</i> | 59 |
| 4.20 | Persentase Variabel <i>Service</i> | 59 |
| 4.21 | Tabel Rekomendasi Solusi | 60 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

| | | |
|-----------|---|---|
| B2B | : | <i>Business to Business</i> |
| B2C | : | <i>Business to Costumer</i> |
| BEJ | : | Bursa Efek Jakarta |
| BES | : | Bursa Efek Surabaya |
| BTS | : | <i>Base Transceiver Station</i> |
| BUMN | : | Badan Usaha Milik Negara |
| df | : | <i>Degree of Freedom</i> |
| DIVRE | : | Divisi Regional |
| DNA | : | <i>Device Network Application</i> |
| GSD | : | Graha Sarana Duta |
| Indosat | : | <i>Indonesian Satellite Corporation</i> |
| IOS | : | <i>iPhone Operating System</i> |
| IT | : | <i>Information Technology</i> |
| IoT | : | <i>Internet of Things</i> |
| JK | : | Jumlah Kuesioner |
| JSK | : | Jumlah Skor Kuesioner |
| LSE | : | Bursa Saham London |
| N | : | Netral |
| No | : | Nomor |
| NYSE | : | Bursa Saham New York |
| Persero | : | Perusahaan Perseroan |
| Perumtel | : | Perusahaan Umum Telekomunikasi |
| PIECES | : | <i>Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service</i> |
| PN Postel | : | Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi |
| PP | : | Peraturan Pemerintah |
| PT | : | Perseroan Terbatas |
| PTT | : | <i>Post Telegraaf Telefoon</i> |
| RK | : | Rata-Rata Kepuasan |
| S | : | Setuju |
| SMS | : | <i>Short Message Service</i> |
| SPSS | : | <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> |
| SS | : | Sangat Setuju |
| STS | : | Sangat Tidak Setuju |
| Tbk | : | Terbuka |



| | | |
|-----------|---|-------------------------------------|
| Telkom | : | Telekomunikasi |
| Telkomsel | : | Telekomunikasi Seluler |
| TINC | : | Telkomsel <i>Innovation Center</i> |
| TMI | : | Telkomsel Mitra Inovasi |
| TS | : | Tidak Setuju |
| USO | : | <i>Universal Service Obligation</i> |
| UU | : | Undang-Undang |



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi internet menyebabkan luasnya penyebaran informasi dalam waktu yang singkat. Pengaruh penyebaran informasi ini berdampak pada berbagai negara sehingga pertukaran informasi dapat menyebar di semua kalangan publik (Siregar, Rokhmawati, dan Az-Zahra, 2019). Teknologi informasi sebagai sarana informasi membantu dalam memudahkan dalam penyelesaian masalah dalam masyarakat (Wardhana dan Fitriana, 2021). Sarana yang dapat memproses informasi menggunakan teknologi disebut teknologi informasi (Maulani, Suprpto, dan Perdanakusuma, 2021).

Aplikasi *mobile* merupakan suatu perangkat lunak dalam bentuk aplikasi yang dikembangkan melalui komputerisasi pada perangkat seluler. Para pengguna aplikasi *mobile* meningkat secara pesat yang akan diperkirakan terus meningkat (Singh dan Madhusudhan, 2023). Aplikasi *mobile* biasanya digunakan untuk berbagai banyak keperluan, salah satunya untuk mendapatkan informasi dan memudahkan pekerjaan manusia. Pengembangan aplikasi dilakukan secara terus menerus oleh pelaku bisnis sebagai sarana dalam pemenuhan kebutuhan pada layanan informasi (Romansya, Az-Zahra, dan Rokhmawati, 2019).

Dalam konteks ini, pelaku bisnis telekomunikasi juga bersaing untuk memperbesar ruang lingkup jaringan bisnisnya dengan menerapkan teknologi informasi sebagai bentuk peningkatan pelayanan (Patmalasari dan Indriyanti, 2021). Salah satu pelaku bisnis telekomunikasi yang ikut bersaing adalah Telkomsel. Pengembangan yang dilakukan oleh Telkomsel dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan meluncurkan aplikasi MyTelkomsel yang dapat di unduh oleh semua kalangan pada platform Play Store. Peluncuran aplikasi ini sesuai dengan salah satu misi Telkomsel dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para penggunanya (Pramono, Az-Zahra, dan Rokhmawati, 2019).

MyTelkomsel menjadi bentuk pelayanan menggunakan aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* dengan memberikan berbagai fitur dalam mengelola akun dan mengakses layanan yang diberikan oleh Telkomsel. MyTelkomsel secara resmi dirilis pada tahun 2013 oleh oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkomsel) yang dapat diakses dengan baik dengan Sistem Operasi Android maupun iOS (Wahid, 2019). Pada tahun 2024 aplikasi ini sudah digunakan oleh banyak orang dengan total unduhan mencapai 100 juta dengan rating 4,3 di Play Store. Namun, banyak juga dari pengguna berkomentar positif dan negatif terhadap aplikasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

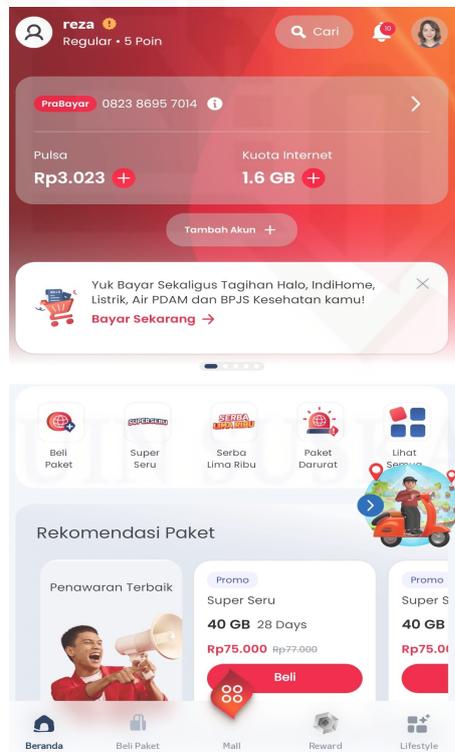
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MyTelkomsel yang bisa dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Jumlah Pengunduh
(Sumber: <https://play.google.com/store/apps>)

Fitur yang disediakan oleh MyTelkomsel diantaranya pengguna dapat melakukan pengecekan jumlah kuota internet, membeli ataupun berbagi kuota internet, mengelola penggunaan pulsa seperti membeli paket telepon, SMS, *roaming*, dan fitur lainnya. Dengan penerapan aplikasi ini, Telkomsel dapat memantau pelayanan yang diberikan serta dapat mengetahui tingkat keluhan yang dihadapi penggunanya. Fitur yang disediakan oleh aplikasi MyTelkomsel dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2. User Interface MyTelkomsel



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari macam fitur yang disediakan pada aplikasi MyTelkomsel, terdapat beberapa permasalahan yang ada, seperti yang terlihat pada Tabel 1.1. Pada Play Store, tidak sedikit yang memberikan rating di bawah 5 pada aplikasi MyTelkomsel hal ini dapat dilihat pada Lampiran A.

Tabel 1.1. Permasalahan Aplikasi MyTelkomsel

| Variabel | Permasalahan |
|--------------------|---|
| <i>Performance</i> | Banyak pengguna mengeluh tentang waktu respon yang lambat saat memuat halaman tertentu. |
| <i>Information</i> | Informasi mengenai promo sering kali tidak jelas dan sulit ditemukan, sehingga membuat pengguna kurang puas. |
| <i>Economic</i> | Penghematan biaya tidak maksimal dan pengguna merasa fitur-fitur hemat biaya tidak selalu optimal atau tidak memadai. |
| <i>Control</i> | Kurangnya kontrol pengguna atas pengaturan atau kustomisasi aplikasi. |
| <i>Efficiency</i> | Terlalu banyak langkah atau proses yang harus dilalui untuk mengakses fitur tertentu. |
| <i>Services</i> | Waktu respon terhadap keluhan atau pertanyaan yang lama. |

Melihat permasalahan yang dijabarkan pada Tabel 1.1, indikasi kepuasan yang belum sesuai dengan ekspektasi pengguna dapat diukur untuk mengetahui tingkat perbaikannya. Apabila aplikasi tidak berjalan dengan ekspektasi pengguna, maka akan terjadi penolakan untuk penggunaan produk yang ditawarkan. Penelitian menggunakan Metode PIECES pernah dilakukan sebelumnya oleh Gustiawan dan Pribadi (2022) dengan judul "Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di era COVID-19 Menggunakan *Framework* PIECES (STUDI KASUS DI KOTA SUNGAI PENUH)" dengan hasil menunjukkan bahwa interpretasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN sebesar 73,2. Beberapa variabel PIECES yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN adalah variabel efisiensi dan kinerja dengan nilai P sebesar 0,004 dan 0,033, sedangkan variabel kontrol, ekonomi, informasi, dan pelayanan dengan nilai P sebesar 0,172, 0,592, 0,247, dan 0,427 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Sungai Penuh. Dan Arakian, Darmawiguna, dan Indradewi (2023) dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan *PIECES Framework* Dalam Aplikasi BUS TEMAN" dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik usia responden, usia yang dominan ada pada usia 21 sampai 30 tahun. Empat variabel yang dikategorikan dari persepsi hasil responden terhadap keenam variabel. Baik (variabel kinerja), ekonomis, efisien, dan pelayanan, dan tiga variabel yang dikategorikan kurang baik (informasi dan data), pengendalian dan keamanan,



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode PIECES”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna dalam pengembangan aplikasi. Dengan demikian, kenyamanan dan kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga aplikasi MyTelkomsel dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan penggunanya dengan lebih efektif.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan Metode PIECES.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Objek penelitian ini adalah pengguna aplikasi MyTelkomsel.
2. Tempat penelitian ini hanya berfokus di Pekanbaru.
3. Pada penelitian ini melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan Metode PIECES.
4. Jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan Rumus Lemeshow untuk menentukan responden penelitian dengan menggunakan teknik sampel *Non Probability Sampel* yaitu *Purposive Sampel* atau sudah menggunakan aplikasi 2 tahun.
5. Pengukuran pendapat responden dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan jawaban.
6. Alat bantu dalam menganalisis data adalah Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 16.
7. Penelitian ini dibatasi sampai tahap evaluasi dan menghasilkan tabel rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel pada Kota Pekanbaru menggunakan Metode PIECES.
2. Untuk membuat rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan dalam bentuk tabel rekomendasi.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan aplikasi MyTelkomsel kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi deskripsi umum dari Tugas Akhir ini, yang meliputi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, dan Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori-teori yang meliputi, Analisis, Kepuasan Pengguna, Aplikasi MyTelkomsel, Visi dan Misi Telkomsel, Metode PIECES, Populasi dan Sampel, Skala Likert, SPSS, Validitas dan Reliabilitas, dan Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas alur penelitian yang dilakukan dalam menyusun Tugas Akhir ini diantaranya, Perencanaan, Identifikasi Masalah, Pengumpulan Data, Analisis dan Pembahasan, dan Dokumentasi Hasil Penelitian.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisis dan hasil yaitu, Analisa Pendahuluan, Olah Data Kuesioner, Pengujian Instrumen Penelitian, Perhitungan Metode PIECES, Pembahasan, dan Rekomendasi Solusi.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran dari Tugas Akhir yang dibuat sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Kamus Besar Merriam-Webster (2020) menjelaskan bahwa analisis adalah sebuah penelitian tentang sesuatu untuk mempelajari bagian-bagiannya, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka terkait satu sama lain atau sebuah pemeriksaan terperinci dari sesuatu yang kompleks untuk memahami sifatnya atau untuk menentukan fitur-fitur esensialnya. Analisis merupakan suatu kegiatan berpikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil (Septiani, Aribbe, dan Diansyah, 2020; Rahmawita, Riswandi, Maita, dan Zarnelly, 2022).

Analisis merupakan aktivitas yang melibatkan pemeriksaan dan penguraian suatu masalah menjadi poin-poin penting yang terperinci untuk menemukan bagian-bagian dan keterkaitannya satu sama lain (Septiani dkk., 2020). Kegiatan analisis dalam suatu penelitian meliputi interaksi langsung dengan objek penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data (Hakim dan Pertiwi, 2018).

Menurut Julianty (2005) analisis dijelaskan sebagai upaya menguraikan permasalahan dan menelaah hubungan antara bagian permasalahan itu sendiri sehingga diperoleh suatu pemahaman. Secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan aktivitas memperoleh pengetahuan dengan cara menguraikan permasalahan dan menentukan hubungannya satu sama lain melalui suatu penelitian.

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan atau *satisfaction* secara etimologi diambil dari kata “*satis*” (baik), dan “*facio*” (melakukan) yang secara sederhana diartikan sebagai melakukan sesuatu agar menjadi baik. Kepuasan melalui penjabaran tersebut dapat didefinisikan sebagai upaya yang bertujuan untuk memenuhi sesuatu (Violin, Hasan, Sufri, dkk., 2022). Bidang marketing menganggap kepuasan sebagai aspek yang penting karena menjadi titik penilaian pelanggan terhadap kinerja atau produk yang didapatkan (Toding dan Mandagi, 2022). Kepuasan secara khusus dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara ekspektasi suatu individu atau kelompok terhadap sesuatu yang diterimanya. Adapun peningkatan terhadap pelayanan dan perbaikan secara terus menerus dapat memperoleh umpan balik yang baik dari pelanggan (Aini, Mutakin, Ahsyar, dan Saputra, 2023).

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terdiri atas beberapa indikator yang penting. Indikator-indikator ini men-



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

cakup berbagai aspek yang berkontribusi terhadap pengalaman keseluruhan pengguna dalam menggunakan suatu layanan atau produk. Beberapa indikator tersebut antara lain:

1. Produk atau Jasa
Produk atau jasa yang diterima konsumen berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen baik apabila berkualitas maupun mengecewakan.
2. Kualitas Pelayanan
Pelanggan akan memberikan reaksi positif jika mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan.
3. Faktor Emosional
Penggunaan terhadap produk atau jasa dapat berdampak pada emosional pelanggan. Produk atau jasa yang berkualitas dapat memberikan rasa bangga atau kagum terhadap pelanggan sehingga berdampak positif pada kepuasan pelanggan.
4. Harga
Harga berpengaruh pada ekspektasi pelanggan, semakin tinggi harga yang tertera maka semakin besar pula kualitas yang diharapkan. Harga yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Biaya
Biaya merupakan pengeluaran atau pembelian tambahan yang diperlukan untuk mendapatkan produk atau jasa, hal ini dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan.

Maka dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah hasil yang dirasakan dari pelanggan yang membeli atau menggunakan sebuah produk barang atau jasa secara terus menerus di mana produk atau jasa tersebut sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan (Indrasari, 2019).

2.3 Aplikasi MyTelkomsel

Aplikasi merupakan suatu perangkat lunak yang dikembangkan untuk melaksanakan tugas tertentu, adapun ciri-ciri aplikasi yang berkualitas menurut Habibi dan Karnovi (2020) antara lain:

1. Mencapai tujuan dalam pemenuhan kebutuhan pengguna.
2. Memberikan tanggapan terhadap instruksi dengan benar.
3. Mampu bekerja di berbagai perangkat.
4. Membutuhkan sumber daya yang relatif kecil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1. Tampilan Logo Aplikasi MyTelkomsel

Aplikasi MyTelkomsel (Gambar 2.1) merupakan aplikasi penyedia layanan pengguna yang dikembangkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dan berjalan secara *self service* bagi pengguna *smartphone* yang menjalankan *provider* Telkomsel. Layanan yang disediakan aplikasi MyTelkomsel meliputi informasi nomor pengguna, sisa kuota, sisa pulsa, poin, serta berbagai macam transaksi seperti pembelian pulsa dan paket (Wahid, 2019). MyTelkomsel dirilis pada tahun 2013 dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pengelolaan akun dan akses layanan bagi pengguna.

Berikut ini beberapa fitur yang disediakan oleh aplikasi MyTelkomsel:

1. Tampilan Halaman Verifikasi.



Gambar 2.2. Halaman Verifikasi *Login*

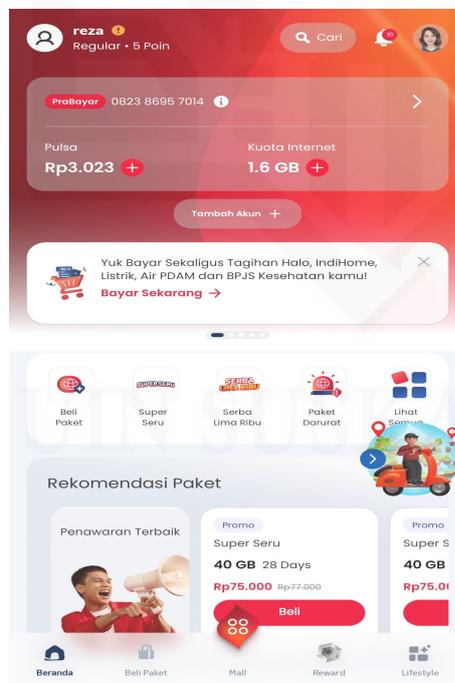
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tampilan halaman verifikasi *login* ke akun MyTelkomsel dapat dilihat pada Gambar 2.2. Untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel, perlu *login* terlebih dahulu. Proses *login* dapat dilakukan dengan beberapa cara:

- a. Nomor Telepon, masukkan nomor telepon Telkomsel yang terdaftar dan kode verifikasi yang dikirimkan melalui SMS.
- b. Akun Orbit, jika memiliki akun Telkomsel Orbit, bisa masuk ke aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan kredensial (*username* dan *password*) yang sama yang digunakan untuk mengakses portal atau aplikasi Orbit. Setelah memasukkan detail akun Orbit. Biasanya, akan menerima kode verifikasi melalui SMS atau *e-Mail* yang terdaftar.
- c. IndiHome, jika pelanggan IndiHome, bisa *login* dengan menggunakan kredensial IndiHome (nomor pelanggan dan *password*) jika aplikasi MyTelkomsel mendukung integrasi dengan layanan IndiHome. Masukkan detail akun IndiHome dan ikuti langkah-langkah otentikasi yang mungkin melibatkan verifikasi melalui SMS atau *e-Mail*.
- d. *e-Mail*, beberapa pengguna juga dapat *login* menggunakan *e-Mail* yang terdaftar.
- e. *Social Media*, jika aplikasi mendukung, mungkin bisa *login* menggunakan akun media sosial seperti Facebook atau Google.

2. Tampilan Halaman Beranda Akun MyTelkomsel.



Gambar 2.3. Halaman Beranda Akun MyTelkomsel

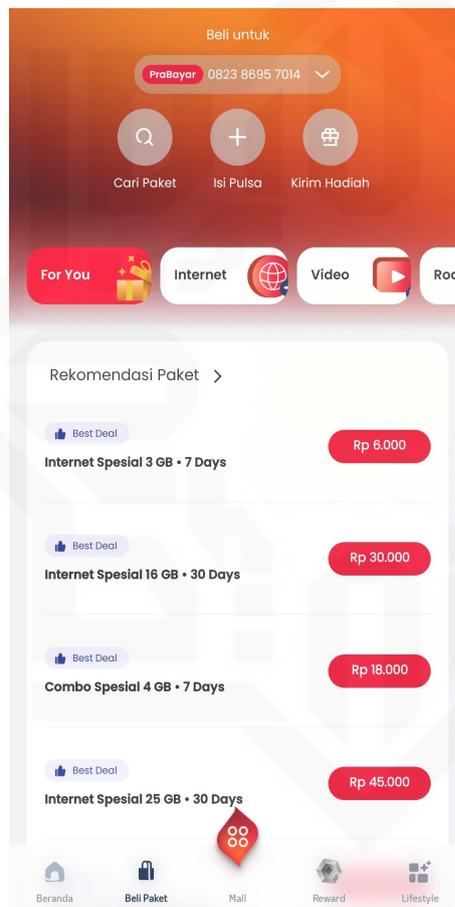
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tampilan halaman beranda akun MyTelkomsel dapat dilihat pada Gambar 2.3. Pada halaman ini menu beranda adalah halaman utama yang menampilkan informasi penting dan fitur-fitur cepat akses, antara lain:

- a. Informasi Akun, tampilkan sisa pulsa, kuota data, dan masa aktif kartu.
- b. Promosi dan Penawaran, akses informasi tentang promosi terbaru, penawaran spesial, dan paket yang tersedia.
- c. Berita dan *Update*, dapatkan berita terbaru dan pembaruan terkait layanan Telkomsel.

3. Tampilan Halaman Menu Beli Paket.



Gambar 2.4. Halaman Menu Beli Paket

Tampilan halaman menu beli paket dapat dilihat pada Gambar 2.4. Dapat dilihat pada menu beli paket memungkinkan untuk membeli berbagai paket layanan Telkomsel:

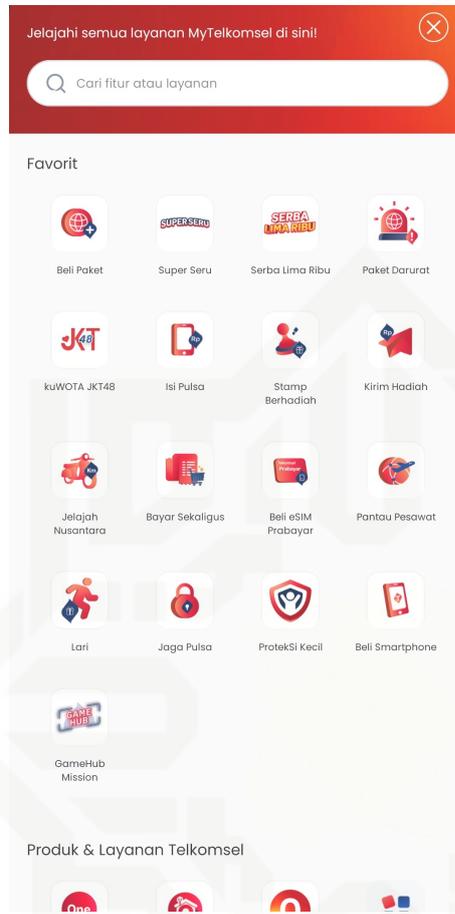
- a. Paket Data, pilih dan beli paket data internet sesuai kebutuhan.
- b. Paket Telepon dan SMS, beli paket untuk telepon dan SMS.
- c. Paket Khusus, akses berbagai paket khusus seperti paket hiburan, paket

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

roaming, atau paket lainnya.

4. Tampilan Halaman Menu Mall.



Gambar 2.5. Halaman Menu Mall

Tampilan halaman menu mall MyTelkomsel dapat dilihat pada Gambar 2.5. Menu mall adalah tempat untuk menjelajahi dan membeli berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh Telkomsel dan mitra mereka:

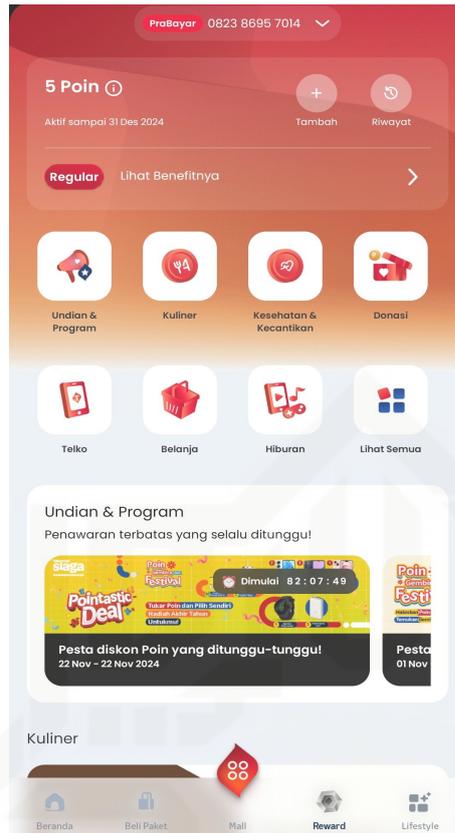
- a. *Voucher*, beli *voucher* untuk layanan seperti *game*, *streaming*, atau *e-Commerce*.
- b. Produk Digital, temukan produk digital lainnya seperti aplikasi atau langganan konten.
- c. Promosi dan Diskon, akses penawaran spesial dan diskon untuk berbagai produk dan layanan, dan juga banyak produk lain yang disediakan pada halaman mall ini.

5. Tampilan Halaman Menu Reward.

Menu reward pada Gambar 2.6 memiliki fitur yang dirancang untuk memberikan berbagai penghargaan dan keuntungan bagi pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.6. Tampilan Halaman Menu Reward

Berikut adalah penjelasan tentang fitur dan fungsi yang biasanya ada dalam menu reward:

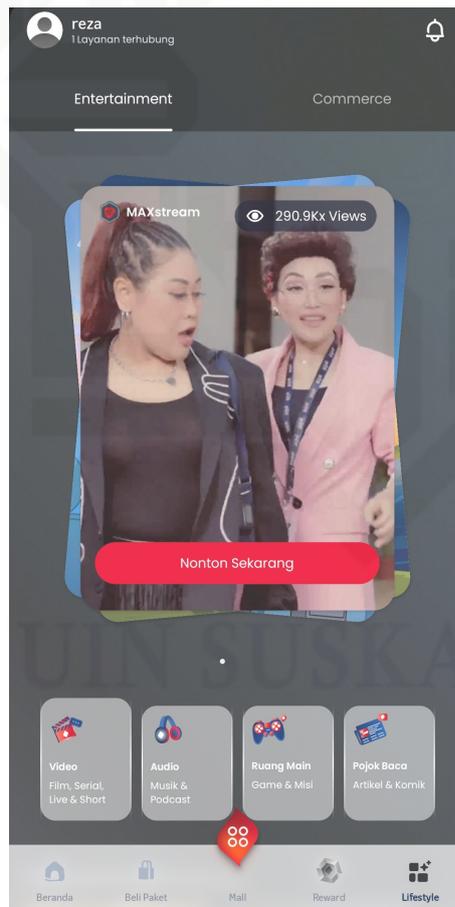
- a. Program Loyalitas:
 - (1) Kumpulkan Poin, dapatkan poin dengan melakukan pembelian paket, isi ulang pulsa, atau menggunakan layanan Telkomsel.
 - (2) Tingkatkan Level, poin yang dikumpulkan bisa meningkatkan level akun, membuka lebih banyak manfaat.
- b. Tukar Poin:
 - (1) Hadiah dan *Voucher*, tukar poin dengan hadiah, *voucher* belanja, atau produk elektronik.
 - (2) Penawaran Spesial, gunakan poin untuk mendapatkan penawaran eksklusif dan diskon khusus.
- c. Penawaran Eksekutif:
 - (1) Promo dan Diskon, akses promo dan diskon untuk produk dan layanan tertentu.
 - (2) Layanan Premium, tukar poin untuk akses ke konten atau layanan premium.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Program *Cashback*:
 - (1) *Cashback*, dapatkan *cashback* pada pembelian dengan menukarkan poin.
 - (2) Penawaran *Cashback*, terima *cashback* langsung ke saldo atau saldo digital.
- e. Aktivitas dan Tantangan:
 - (1) Tantangan, ikuti tantangan untuk mendapatkan poin tambahan.
 - (2) Kuis, partisipasi dalam kuis untuk hadiah dan poin ekstra.
- f. Informasi dan Sejarah Reward:
 - (1) Riwayat Poin, lihat riwayat pengumpulan dan penukaran poin.
 - (2) Status Poin, monitor jumlah dan masa berlaku poin reward.

Menu reward di MyTelkomsel memberikan kesempatan untuk mendapatkan dan menukarkan poin atas aktivitas pengguna, serta mengakses penawaran spesial dan hadiah.

6. Tampilan Halaman Menu Lifestyle.



Gambar 2.7. Tampilan Halaman Menu Lifestyle

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menu lifestyle pada Gambar 2.7 di aplikasi MyTelkomsel berfokus pada penawaran dan layanan yang meningkatkan kualitas hidup pengguna. Fitur-fitur di menu ini biasanya meliputi:

- a. Penawaran dan Diskon:
 - (1) *Voucher*, dapatkan *voucher* dan diskon untuk restoran, belanja, dan hiburan.
 - (2) Promo Eksklusif, akses penawaran spesial dari berbagai *merchant*.
- b. Event dan Acara:
 - (1) Info Acara, cari tahu tentang acara dan *event* seperti konser atau festival.
 - (2) Pendaftaran, daftar untuk acara dan manfaatkan penawaran khusus.
- c. Kesehatan dan Kebugaran:
 - (1) Program Kesehatan, temukan penawaran untuk gym, yoga, dan layanan kesehatan.
 - (2) Tips Kesehatan, akses artikel dan tips gaya hidup sehat.
- d. Hiburan dan Konten:
 - (1) Langganan, dapatkan diskon atau akses untuk layanan *streaming film*, musik, dan *game*.
 - (2) Penawaran Konten, nikmati diskon untuk konten digital seperti film dan musik.
- e. Belanja:
 - (1) *e-Commerce*, penawaran dan diskon di platform belanja *online*.
 - (2) Tawaran Khusus, diskon untuk produk dan layanan.
- f. *Lifestyle Points*.
 - (1) Kumpulkan dan Tukar Poin, dapatkan dan tukar poin untuk hadiah dan penawaran khusus.

7. Tampilan Halaman Menu Profil.

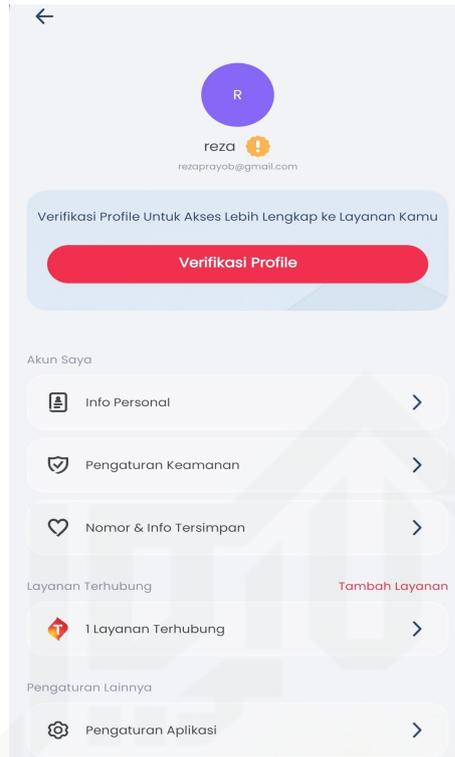
Pada Gambar 2.8 pengguna dapat mengelola informasi pribadi dan pengaturan akun pengguna:

- a. Informasi Akun, lihat dan perbarui detail akun, termasuk nama, *e-Mail*, dan nomor telepon.
- b. Pengaturan Keamanan, ubah kata sandi atau atur pengaturan keamanan seperti otentikasi dua faktor untuk melindungi akun.
- c. Preferensi, atur preferensi notifikasi dan tampilan aplikasi sesuai dengan kebutuhan.



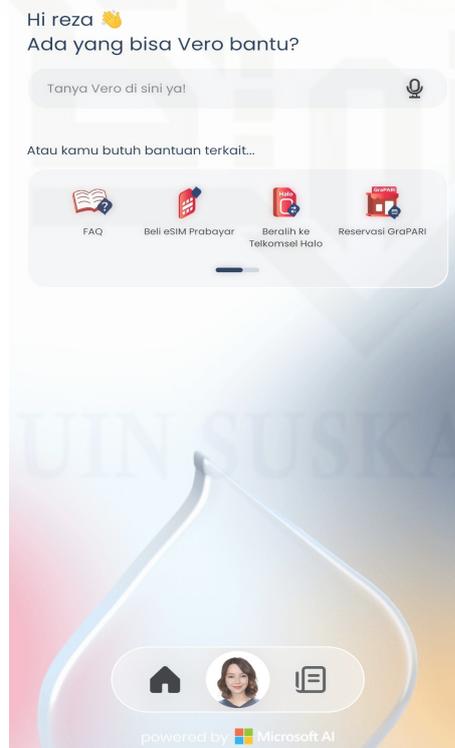
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.8. Tampilan Halaman Menu Profil

8. Tampilan Halaman Menu Bantuan.



Gambar 2.9. Tampilan Halaman Menu Bantuan



Pada halaman menu bantuan yang dapat dilihat pada Gambar 2.9, para pengguna bisa menghubungi layanan *customer* MyTelkomsel jika ada kendala dalam melakukan transaksi. Pengguna juga bisa memilih topik apa yang ingin dikeluhkan, asisten MyTelkomsel yang bernama Veronika akan siap membantu pengguna untuk menyelesaikan kendalanya.

2.4 Visi dan Misi Telkomsel

2.4.1 Visi

Menjadi penyedia layanan telekomunikasi digital terbaik di regional dengan mewujudkan masyarakat Indonesia yang berdaya saing tinggi untuk membuat hari ini menjadi lebih baik dan menciptakan masa depan yang gemilang.

2.4.2 Misi

Menyediakan konektivitas, layanan, dan solusi yang inovatif dan unggul bagi semua orang, setiap rumah, dan kegiatan usaha untuk membuka semua peluang.

2.5 Metode PIECES

PIECES merupakan suatu metode yang diperkenalkan James Wetherbe untuk memperjelas masalah berdasarkan ruang lingkup dalam mengklasifikasikan masalah sehingga ditemukan solusi yang tepat (Fadilla, Syaifullah, Dalimunthe, dan Ahsyar, 2021). PIECES merupakan salah satu metode dan teknik untuk mengukur kepuasan pengguna pada layanan aplikasi berdasarkan indikator analisisnya (Aditya dan Jaya, 2022). Terdapat enam indikator yang digunakan dalam analisis aplikasi menggunakan Metode PIECES, antara lain indikator *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* (Aldisa, Samudra, dan Sahara, 2022).

Metode PIECES juga mendorong para profesional teknologi untuk mempertimbangkan berbagai *trade-off* yang mungkin terjadi antara aspek-aspek tersebut. Misalnya, dalam mencapai efisiensi yang tinggi, perlu diperhatikan juga kendali yang kuat untuk mencegah potensi masalah keamanan (Herningsih, Pasaribu, dan Rahmanto, 2023; Prayogi, Ramanda, Budihartanti, dan Rusman, 2021). Selain itu, fokus pada ekonomi dan efisiensi harus sejalan dengan peningkatan kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna akhir. Dengan memahami hubungan antar-aset yang saling berkaitan, Metode PIECES membantu membangun solusi yang seimbang dan terintegrasi. Kelebihan metode ini juga terletak pada kemampuannya untuk menggambarkan dinamika perubahan dalam lingkungan bisnis yang cepat, memberikan dasar yang kuat untuk adaptasi sistem informasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi. Dengan penerapan Metode PIECES, perusahaan dapat mengoptimalkan strategi mereka dalam men-



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

gelola sistem informasi untuk mencapai tujuan bisnis yang lebih luas.

PIECES menguraikan permasalahan menjadi indikator yang diwakili oleh 6 huruf, yaitu *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*. Adapun indikator-indikator tersebut dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. *Performance*, indikator yang menganalisis berdasarkan waktu seperti waktu respon, muat halaman, dan keandalan fitur dalam waktu yang ditentukan.
2. *Information*, mengetahui tingkat ketersediaan, akurasi dan relevansi data yang disediakan aplikasi bagi penggunanya.
3. *Economic*, mengevaluasi biaya yang dapat ditekan dengan adanya pemanfaatan aplikasi yang telah dikembangkan.
4. *Control*, pengamanan dan tingkat kendali suatu aplikasi dianalisa pada kapabilitas aplikasi dalam menjaga data pribadi.
5. *Efficiency*, pada efisiensi aplikasi dilihat pada kecepatan dan kemudahan pengguna dalam bernavigasi pada aplikasi. Analisa juga mengevaluasi optimasi sumber daya dan data.
6. *Service*, kemudahan layanan bagi pengguna menjadi titik analisis pada indikator layanan pada Metode PIECES. Hal ini mencakup kemudahan dalam menerima bantuan, respon *customer service*, dan fitur lainnya.

PIECES sebagai *tools* evaluasi dapat memanfaatkan cara perhitungan dengan skala Likert dengan kriteria yang dijelaskan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Skala Likert Tingkat Kepuasan

| Jawaban | Kriteria | Skor |
|---------------------|----------|------|
| Sangat Setuju | SS | 5 |
| Setuju | S | 4 |
| Netral | N | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Adapun persamaan yang digunakan untuk menghitung rata-rata kepuasan dapat dilihat pada Persamaan 2.1.

$$RK = \frac{JSK}{JK} \tag{2.1}$$

Keterangan:

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hasil rata-rata kepuasan yang didapatkan kemudian ditentukan kategori tingkat kepuasannya menggunakan skala yang dirumuskan oleh Kaplan dan Norton. Kategori kepuasan berdasarkan skala ini dijelaskan pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Karakteristik Skala Kategori Penilaian

| Skala | Kategori Penilaian |
|-----------------|--------------------|
| 1 sampai 1,79 | Sangat Tidak Puas |
| 1,8 sampai 2,59 | Tidak Puas |
| 2,6 sampai 3,3 | Cukup Puas |
| 3,4 sampai 4,91 | Puas |
| 4,92 sampai 5 | Sangat Puas |

2.5.1 Performance

Indikator pertama dari PIECES mengevaluasi kehandalan aplikasi dalam menjalankan tugas seperti mengelola informasi sehingga mendapatkan hasil yang diharapkan. Sebagai pedoman, terdapat 5 komponen yang wajib diperhatikan dalam proses evaluasi kinerja aplikasi:

1. Kemampuan menyelesaikan suatu tugas dalam target waktu yang telah ditentukan.
2. Tingkat respon aplikasi saat diberikan suatu rangsangan.
3. Audibilitas atau keselarasan aplikasi dengan aturan standar yang ditentukan di awal.
4. Kelaziman komunikasi yaitu terkait dengan antarmuka yang dapat dipahami.
5. Kelengkapan fungsi dalam menjalankan tugas.

2.5.2 Information

Informasi perlu dinilai tingkat ketersediaan, relevansi dan nilainya. Sebagai salah satu indikator PIECES, adapun hal yang tidak dapat luput dari perhatian dalam melakukan evaluasi terhadap Informasi, yakni:

1. Keterkaitan informasi dengan kebutuhan aplikasi.
2. Ketersediaan informasi pada waktu yang dibutuhkan.
3. Tingkat akurasi data yang terbagi menjadi dua variabel berupa input dan output.

Terdapat variabel yang perlu ditinjau pada indikator Informasi, diantaranya adalah input, output, dan penyimpanan data, sebagaimana dijelaskan berikut:

1. Input:
 - a. Data yang tidak dapat diperoleh.
 - b. Keterlambatan atau pengambilan data yang terlalu cepat.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Data yang diperoleh tidak sesuai.
- d. Kesulitan memperoleh data.
- e. Kapasitas data berlebihan.
- f. Kebanyakan data yang diperoleh.
- g. Memperoleh data ilegal.

2. Output:

- a. Kekurangan jumlah informasi.
- b. Informasi yang dibutuhkan kurang jumlahnya.
- c. Informasi tidak relevan.
- d. Terlalu banyak informasi.
- e. Informasi tidak dalam format yang dapat digunakan.
- f. Informasi yang tidak akurat.
- g. Informasi yang tidak dapat menjadi nilai pengetahuan.
- h. Informasi yang timbul di saat yang tidak tepat.

3. Penyimpanan Data:

- a. Data yang terlalu banyak sehingga tersimpan berlebih.
- b. Data yang tersimpan tidak akurat.
- c. Data teracak dan tidak diorganisir.
- d. Data yang disimpan tidak fleksibel.
- e. Akses data tidak ada.

2.5.3 Economic

Indikator Ekonomi pada Metode PIECES meliputi penilaian aplikasi dari segi penekanan biaya, adapun biaya yang perlu ditinjau antara lain:

1. Biaya yang tidak diketahui.
2. Biaya yang tidak terduga.
3. Biaya yang terlalu tinggi.

2.5.4 Control

Aplikasi memerlukan Kendali dan Keamanan yang handal, tanpa hal ini aplikasi akan menjadi lemah dan bersiko menerima kerusakan baik dari luar maupun dalam. Analisis yang dilakukan pada aspek Pengendalian dan Pengamanan perlu meninjau beberapa hal yang diantaranya:

1. Terlalu sedikit keamanan atau pengawasan:
 - a. Penginputan data yang tidak cukup diubah.
 - b. Perusakan data lewat tindak kriminal.
 - c. Pelanggaran dalam etika pengelolaan informasi dan data.
 - d. Inkonsistensi dan penyimpanan data yang tidak rapi.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pelanggaran kebijakan data pribadi.
 - f. Terjadi kesalahan pada proses yang berlangsung.
 - g. Kesalahan pengambilan keputusan.
2. Terlalu ketatnya keamanan:
 - a. Persyaratan dan ketentuan yang menghambat sistem.
 - b. Pengawasan berlebihan yang melanggar privasi pengguna.
 - c. Pengawasan khusus yang menunda proses di sistem.

2.5.5 *Efficiency*

Aspek efisiensi yang dianalisis pada Metode PIECES mengevaluasi berbagai proses yang dijalankan pada aplikasi. Secara rinci hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengevaluasi aspek efisiensi adalah:

1. *Usabilitas*, yaitu kemampuan aplikasi dalam menyelesaikan tugas seperti operasi, input dan output untuk mencapai tujuan.
2. *Maintanabilitas*, yakni upaya yang dilaksanakan untuk menjaga keberlangsungan aplikasi.

2.5.6 *Service*

Evaluasi pada sisi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode PIECES meninjau hal-hal berikut:

1. Akurasi, yaitu ketelitian komputasi dan kontrol.
2. Reliabilitas, tingkat kepercayaan terhadap aplikasi yang memberikan layanan.
3. Kesederhanaan, kemudahan pengguna dalam bernavigasi dalam aplikasi.

2.6 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian didefinisikan sebagai kumpulan objek atau subjek dengan ciri-ciri yang sesuai dengan permasalahan pada penelitian. Populasi tidak terbatas pada orang tetapi juga mencakup objek serta benda alam lainnya selama memiliki sifat yang diharapkan, sehingga dapat dipelajari dalam penelitian. Populasi dapat berupa benda mati, makhluk hidup, nilai, maupun fenomena yang memiliki karakteristik tertentu.

Bagian dari jumlah populasi disebut dengan sampel. Sampel ini mewakili jumlah populasi apabila populasi tersebut terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan. Sampel diberlakukan apabila memiliki karakteristik yang sama dengan populasi, sehingga saat dipelajari, dapat diperoleh kesimpulan yang juga berlaku untuk seluruh populasi. Dengan demikian, penggunaan sampel memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis yang efisien dan akurat tanpa harus meneliti setiap indi-

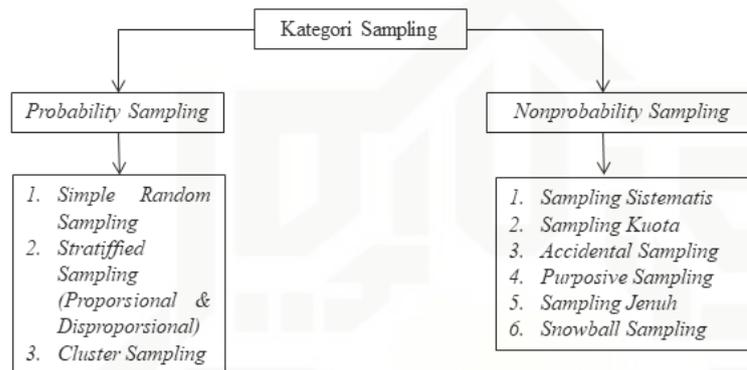


- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

vidu dalam populasi (Sugiyono, 2016; Wijaya, 2018).

Menurut Siregar dkk. (2019) dalam Hikmatulloh (2021), pengambilan sampel suatu populasi secara garis besar dapat dibagi menjadi dua jenis teknik sebagaimana dijelaskan pada Gambar 2.10. Penerapan teknik *Non Probability Sampling* tidak memberi peluang bagi anggota untuk dipilih menjadi sampel, salah satu jenis sampling yang termasuk dalam teknik ini adalah *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2016) teknik *Purposive Sampling* adalah mengambil sampel dengan cara menetapkan ketentuan yang sesuai dengan penelitian.



Gambar 2.10. Teknik Sampling

Sumber: (Hikmatulloh, 2021)

Persamaan Lemeshow digunakan sebagai rumus perhitungan sampel dalam jumlah populasi yang tidak diketahui, seperti yang dijelaskan pada Persamaan 2.2 (Solikha dan Suprapta, 2020).

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2} \tag{2.2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Nilai standar = 1,96

P = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = *Sampling error* = 10% = 0,1

2.7 Skala Likert

Menurut Nurillah (2019) skala Likert mengukur variabel penelitian melalui tanggapan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena. Peneliti mengubah variabel terukur ini menjadi dimensi, dimensi menjadi *sub-variabel*, dan *sub-variabel* diubah menjadi metrik terukur. Metrik kemudian digunakan sebagai titik



penentuan item instrumen penelitian berupa pertanyaan yang akan dijawab responden (Sugiyono, 2016).

2.8 *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*

Statistical Product and Service Solution (SPSS) merupakan suatu aplikasi untuk memproses analisa, dan menyediakan akses data (Janna dan Herianto, 2021). SPSS pertama kali dikembangkan oleh Norman H. Nie, Dale H. Bent, dan C. Hadlai Hull pada tahun 1968. Sebagai aplikasi analisa data, SPSS juga berfungsi sebagai alat uji validitas dan reliabilitas. Adapun fitur yang terdapat pada SPSS antara lain:

1. *Data editor*, fitur yang digunakan untuk memasukan dan mengolah data.
2. *Data view*, fitur yang digunakan untuk menampilkan data di dalam tabel.
3. *Graphs*, fitur yang digunakan untuk membuat grafik dari data yang di olah.
4. *Statistics*, fitur yang digunakan untuk melakukan analisis statistik.

Ketika menilai validitas dan reliabilitas melalui program SPSS, Teknik *Bivariate Pearson* dan *Corrected Item-Total Correlation* dapat digunakan. Alat evaluasi dapat dikategorikan ke dalam dua jenis utama yaitu tes dan non-tes. Teknik evaluasi melibatkan eksperimen yang dirancang untuk memastikan apakah hasil pelajaran tertentu dicapai oleh kelompok. Tes dengan sendirinya, memiliki dua bentuk objektif dan subjektif. Sebuah tes dianggap efektif sebagai alat ukur jika memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang sesuai.

2.9 Validitas dan Reliabilitas

Penelitian dianggap valid apabila alat ukur yang digunakan dalam perolehan data adalah valid dan instrumen yang digunakan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Noeraini dan Sugiyono, 2016). Validitas alat ukur ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan. Sebelum pengujian validitas dilakukan, terlebih dahulu dilakukan kegiatan uji coba (*try out*) instrumen. Uji coba ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan instrumen sebelum digunakan dalam penelitian utama, sehingga hasil penelitian dapat lebih valid dan representatif (Arikunto, 2021).

2.9.1 Validitas

Pengujian validitas diperlukan untuk menguji keabsahan instrumen penelitian seperti kuesioner. Penelitian dianggap sah nilai korelasi (R-Hitung) lebih besar dari nilai korelasi tabel (R-Tabel) (Arikunto, 2021). Persamaan yang digunakan dalam uji validitas menggunakan rumus korelasi yang disebut dengan korelasi *prod-*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

uct moment, sebagaimana dijelaskan pada Persamaan 2.3.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \tag{2.3}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

Untuk menentukan nilai uji validitas dilihat berdasarkan nilai R-Tabel atau indeks korelasi. R-Tabel merupakan suatu acuan yang digunakan untuk melakukan uji validitas dan berupa angka untuk menguji hasil validitas pada instrumen penelitian. Yang mana R-Tabel yang biasa digunakan adalah 0,05 (Noeraini dan Sugiyono, 2016). Selanjutnya menentukan berapa nilai DF (*degree of freedom*) dapat menggunakan Persamaan 2.4.

$$df = (n - 2) \tag{2.4}$$

Keterangan:

df = *degree of freedom*

n = jumlah sampel

2 = nilai yang telah ditentukan

2.9.2 Uji Reliabilitas

Indeks yang digunakan untuk menunjukkan tingkat kepercayaan suatu alat ukur salah satunya adalah uji reliabilitas (Janna dan Herianto, 2021). Hasil yang konsisten merupakan syarat suatu alat ukur untuk memiliki reliabilitas tinggi setelah melakukan pengukuran berkali-kali.

Adapun jenis-jenis metode yang dapat dilakukan untuk menguji Reliabilitas data yaitu:

1. Tes Ulang.
2. Formula Flanagan.
3. *Cronbach's Alpha*.
4. Formula KR (Kuder-Richardson).
5. Anova Hoyt.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biasanya untuk data penelitian dan kuesioner metode yang sering digunakan untuk menguji reliabilitas data menggunakan *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* berfungsi untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0.

Adapun rumus untuk menghitung *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada Persamaan 2.5.

$$r_n = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2}\right) \tag{2.5}$$

Keterangan: n = Jumlah item dalam instrumen pengukuran

r_n = Realibitas yang dicari

$\sum \sigma_i^2$ = Varians skor item ke-i

σ^2 = Varians total skor seluruh items

Kategori untuk menentukan ketidak handalan perangkat dapat dilihat pada tabel Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Kategori Reliabilitas

| Nilai Alpha Cronbach's | Kategori Reliabilitas |
|---------------------------|------------------------|
| $\alpha < 0,50$ | Reliabilitas Rendah |
| $0,50 \leq \alpha < 0,70$ | Reliabilitas Moderat |
| $0,70 \leq \alpha < 0,80$ | Reliabilitas Mencukupi |
| $0,80 \leq \alpha < 0,90$ | Reliabilitas Kuat |
| $\alpha \geq 0,90$ | Reliabilitas Sempurna |

2.10 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi pedoman dalam penelitian ini yaitu penelitian membahas tentang kepuasan pengguna aplikasi yang menggunakan Metode PIECES. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian |
|----|---|--|--|
| 1 | Afrina, U-tamajaya, dan Surmiati (2022) | Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Jamride Paser Utara Menggunakan Metode PIECES | Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan dari masing-masing domain, perhitungan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jamride berada pada nilai rata-rata 4,01 yang artinya tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori Puas. |



Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

| No | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian |
|----|--|---|--|
| 2 | Jamilah Karaman, Arin Yuli As-tuti, Fauzan Masykur (2022) | Analisis Tingkat Kepuasan User Pada Aplikasi Cizgi Rent A Car Menggunakan PIECES Framework | Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah berupa tingkat kepuasan pada variabel <i>Performance</i> , <i>Information</i> , <i>Economic</i> , dan <i>Efficiency</i> berada pada level “Puas”. Sedangkan untuk variabel Kontrol, Keamanan dan Perbaikan tingkat kepuasannya berada di level “Sangat Puas”. |
| 3 | Auliya Noor (2022) | Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Planggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework | Dalam penelitian ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja PIECES Framework menghasilkan skor rata-rata 3,60 dengan skala Likert. Maka pengguna layanan dikategorikan Puas terhadap layanan sistem informasi aplikasi Tokopedia. |
| 4 | Dina Evitria, Joy Nashar Utamajaya, Adi Her-mawansyah (2022) | Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GoFood Menggunakan Metode PIECES Framework | Penelitian ini menemukan bahwa pengguna layanan GoFood dalam aplikasi Gojek merasa puas dengan layanan tersebut. Peringkat kepuasan rata-rata mencapai 4,4 yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Penelitian tersebut menggunakan <i>framework</i> PIECES untuk mengevaluasi berbagai aspek sistem, dan hasilnya menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan layanan yang diberikan oleh layanan GoFood. |
| 5 | Surasa dkk. (2024) | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan PIECES Framework | Hasil dari penelitian ini menunjukkan evaluasi kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel berdasarkan PIECES Framework. Berikut adalah kesimpulan utama dari hasil penelitian ini: Variabel Kinerja (<i>Performance</i>) mendapatkan nilai 4,06 dengan kategori puas. Variabel Data dan Informasi (<i>Information</i>) mendapatkan nilai 4,17 dengan kategori Puas. Variabel Ekonomi (<i>Economic</i>) mendapatkan nilai 4,22 dengan kategori Puas. Variabel Pengendalian dan Keamanan (<i>Control</i>) mendapatkan nilai 3,3 dengan kategori Ragu-Ragu. Variabel Efisiensi (<i>Efficiency</i>) mendapatkan nilai 4,03 dengan kategori Puas. Variabel Pelayanan (<i>Service</i>) mendapatkan nilai 4,1 dengan kategori Puas. Dari nilai-nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata pengguna merasa puas terhadap aplikasi MyTelkomsel. |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

| No | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian |
|----|----------|-------|---|
| | | | Selain itu, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi tersebut, seperti kontrol dan keamanan yang masih mendapat kategori Ragu-Ragu. |



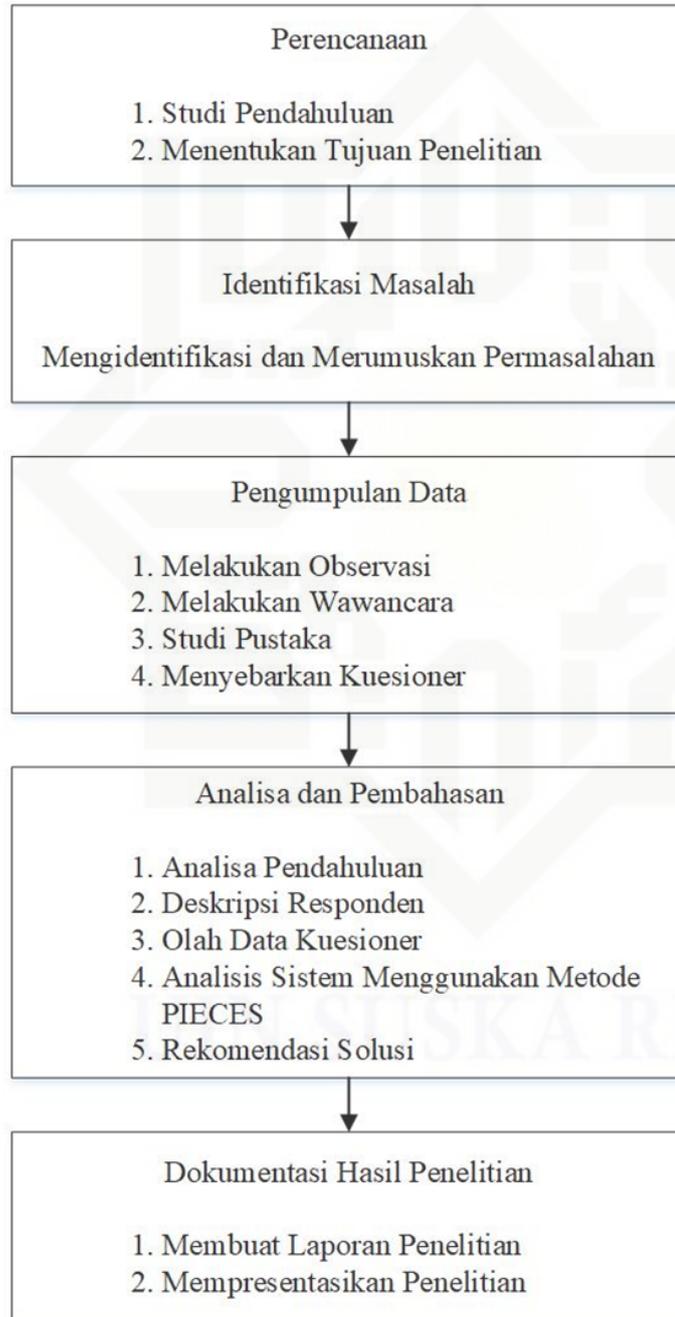
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, dibahas metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metodologi yang diterapkan mencakup berbagai langkah dan teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Rincian lengkap metodologi tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian



3.1 Perencanaan

Perencanaan merupakan tahapan yang meliputi penyusunan waktu, lokasi, peralatan, tujuan, serta target yang diperlukan dalam penelitian. Selain itu, perencanaan juga menentukan aktivitas yang akan dilalui secara bertahap. Tahapan ini penting untuk mencapai tujuan penelitian dengan efektif.

3.1.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk mempelajari penelitian, tulisan, dan karya ilmiah terdahulu. Tujuan dari studi ini adalah untuk menyediakan dasar bagi penelitian yang sedang dilakukan. Referensi yang digunakan dapat berasal dari karya tertulis secara fisik maupun dari internet.

3.1.2 Menentukan Tujuan Penelitian

Penentuan tujuan penelitian dilakukan setelah mempelajari permasalahan yang ada serta didasari dengan penelitian relevan terdahulu. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel serta memberikan rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan.

3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tindakan yang menguraikan permasalahan menjadi poin yang akan menjadi tujuan penelitian. Penelitian ini menjadikan bagaimana cara menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan Metode PIECES sebagai titik permasalahan.

3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara langsung melalui observasi dan wawancara. Selain itu penelitian ini juga mempelajari literatur terdahulu sebagai studi pustaka serta memperoleh respon pengguna lewat instrumen kuesioner.

3.3.1 Melakukan Observasi

Observasi dilakukan di Kota Pekanbaru sebagai lokasi studi kasus. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mencari informasi mengenai karakteristik pengguna aplikasi MyTelkomsel. Selain itu, observasi juga bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.

3.3.2 Melakukan Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan untuk memperoleh data penelitian dari pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan. Daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat



pada Lampiran B.

3.3.3 Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan referensi-referensi relevan. Sumber-sumber tersebut meliputi buku, jurnal, dan karya ilmiah. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk memperjelas permasalahan serta menemukan solusi yang tepat.

3.3.4 Menyebarkan Kuesioner

Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan secara *online* melalui tautan *Google Forms*. Kuesioner tersebut berisi 13 pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan ini terkait dengan variabel yang ada pada Metode PIECES.

3.4 Analisa dan Pembahasan

3.4.1 Analisa Pendahuluan

Tahapan analisis pendahuluan memberikan gambaran umum tentang data yang diperoleh selama penelitian. Selain itu, tahapan ini juga menjelaskan tanggapan yang diterima melalui kuesioner. Data dan tanggapan tersebut kemudian digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.4.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengelompokkan responden sesuai dengan karakteristik tertentu. Karakteristik tersebut meliputi jenis kelamin, umur, dan variabel yang telah ditentukan. Tahapan ini penting untuk memahami profil responden secara lebih mendalam.

3.4.3 Olah Data Kuesioner

Pengolahan data kuesioner penelitian ini mencakup rekapitulasi data yang telah diperoleh. Selain itu, dilakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas, serta perhitungan respon dan representasi data. Alat yang digunakan dalam proses uji validitas dan reliabilitas adalah SPSS versi 16.

3.4.4 Analisis MyTelkomsel Menggunakan Metode PIECES

Analisis pada tahap ini mencakup perhitungan respon kuesioner. Perhitungan ini didasarkan pada variabel yang telah ditentukan. Metode yang digunakan adalah Metode PIECES.

3.4.5 Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan hasil penelitian yang mencakup persentase respon. Selain itu, hasil uji validitas dan reliabilitas juga dibahas. Terakhir, penelitian ini menyajikan analisis perhitungan yang dilakukan.



3.4.6 Rekomendasi Solusi

Penelitian ini bertujuan untuk membuat rekomendasi solusi dari masalah yang ditemukan. Pada tahapan ini rekomendasi solusi dijabarkan dalam tabel yang mengkaitkan permasalahan dengan solusi yang disimpulkan dari penelitian. Adapun rekomendasi ini dapat menjadi bahan usulan ke pihak MyTelkomsel Kota Pekanbaru untuk maklumi dalam pengembangan atau pembaruan aplikasi kedepannya.

3.5 Dokumentasi Hasil Penelitian

3.5.1 Membuat Laporan Penelitian

Tahapan pelaporan penelitian merupakan aktivitas memuat kegiatan penelitian dalam dokumentasi berbentuk berupa Laporan Tugas Akhir. Adapun penulisan Laporan Tugas Akhir ini dibimbing oleh dosen pembimbing sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan.

3.5.2 Mempresentasikan Penelitian

Penelitian yang telah selesai kemudian dipresentasikan di hadapan dosen penguji. Presentasi ini dilakukan sebagai bentuk pertanggung jawaban. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian telah dilaksanakan dengan baik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan Metode PIECES diperoleh rata-rata: dari variabel *Performance* sebesar 4,31 dengan kategori Puas, variabel *Information* memperoleh nilai sebesar 4,24 dengan kategori Puas, variabel *Economic* memperoleh nilai sebesar 4,14 dalam kategori Puas, variabel *Control* mendapat skor 3,84 dengan kategori Puas, variabel *Efficiency* mendapat skor 4,27 dalam kategori Puas, variabel *Service* mendapat skor 4,35 dalam kategori Puas. Sehingga diperoleh skor rata-rata sebesar 4,19 yang berarti aplikasi MyTelkomsel termasuk dalam kategori Puas.

Banyak pelanggan mengeluh tentang waktu respon yang lambat saat memuat halaman tertentu, yang menjadi dasar dari enam rekomendasi solusi yang disarankan, Informasi mengenai promo sering kali tidak jelas atau sulit ditemukan dan kurang akurat, Penghematan biaya tidak maksimal pengguna merasa fitur-fitur hemat biaya tidak selalu optimal atau tidak memadai, Kurangnya kontrol pengguna atas pengaturan atau kustomisasi aplikasi, Terlalu banyak langkah atau proses yang harus dilalui untuk mengakses fitur tertentu, Waktu respon terhadap keluhan atau pertanyaan yang lama. Rekomendasi tersebut disarankan agar kedepannya dapat diterapkan untuk menyempurnakan aplikasi MyTelkomsel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti berikutnya dapat menerapkan metode lain untuk mengevaluasi aplikasi MyTelkomsel. Selain itu pada *Google Forms*, disarankan untuk menambahkan pertanyaan mengenai fitur dalam aplikasi, termasuk seberapa sering fitur-fitur tersebut digunakan. Hasil dari evaluasi ini dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi dengan menonjolkan fitur yang paling sering digunakan dan mengurangi fitur yang jarang dipakai.
2. Penelitian berikutnya dapat memasukkan variabel seperti *Perceived Enjoyment* untuk mengevaluasi kenyamanan pengguna dengan lebih mendalam.
3. Periksa setiap pertanyaan untuk memastikan tidak ada indikator yang hilang, dan gunakan bahasa yang jelas agar mudah dipahami oleh responden.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, N. M. B., dan 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.
- Afrina, A., Utamajaya, J. N., dan Surmiati, S. (2022). Analisis tingkat kepuasan pelanggan aplikasi jamride penajam paser utara menggunakan metode pieces. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 359–366.
- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., dan Saputra, E. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi dana menggunakan metode tam dan eucs. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76.
- Aldisa, R. T., Samudra, E., dan Sahara, R. (2022). Perbandingan metode pieces dan system usability scale untuk menganalisa kepuasan pengguna pada sistem penyewaan mobil berbasis android. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 1094–1102.
- Arakian, L. A. T., Darmawiguna, I. G. M., dan Indradewi, I. G. A. A. D. (2023). Evaluation of user satisfaction using the pieces framework in the teman bus application. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 19(1), 11–18.
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan edisi 3*. Bumi aksara.
- Fadilla, U., Syaifullah, N., Dalimunthe, T. K., dan Ahsyar. (2021). Analisa tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi akademik dengan pieces framework. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi komunikasi dan industri* (hal. 125–131).
- Gustiawan, R., dan Pribadi, U. (2022). Factor analysis satisfaction levels of users toward the jkn mobile application in the covid-19 era using the pieces framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 14(3), 245–254.
- Habibi, R., dan Karnovi, R. (2020). *Tutorial membuat aplikasi sistem monitoring terhadap job desk operational human capital* (Vol. 1). Kreatif.
- Hakim, L., dan Pertiwi, T. (2018). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip pgri lubuklinggau menggunakan metode pieces. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, 9(2), 26–36.
- Herningsih, A., Pasaribu, A. F. O., dan Rahmanto, Y. (2023). Aplikasi panduan wisata dan toko oleh-oleh di provinsi lampung menggunakan google street view dan game engine. *Journal of Data Science and Information Systems*, 1(2), 65–76.
- Hikmatulloh, R. (2021). *Pengukuran penerimaan penggunaan terhadap aplikasi mysmartfren menggunakan metode utau 2* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan



- Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Janna, N. M., dan Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss.
- Maulani, T. J., Suprpto, S., dan Perdanakusuma, A. R. (2021). Evaluasi user experience menggunakan metode usability testing dan user experience questionnaire (ueq)(studi kasus: Website superprof. co. id dan zonaprivat. com). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2639–2645.
- Melinda, P., Jaya, J. N. U., dan Hermawansyah, A. (2022). Evaluasi kinerja sistem informasi aplikasi shopee menggunakan metode pieces framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 436–442.
- Noeraini, I. A., dan Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan hargaterhadap kepuasan pelanggan jne surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Nurillah, A. (2019). *Pengukuran kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan end user computing satisfaction (eucs) terhadap sistem administrasi fundraising (sandra) pada dompet dhuafa republika* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah . . .
- Patmalasari, D., dan Indriyanti, A. D. (2021). Analisis kepuasan pengguna layanan aplikasi mytelkomsel dengan menggunakan model utaut. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 37–45.
- Pramono, W. A., Az-Zahra, H. M., dan Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi usability pada aplikasi mytelkomsel dengan menggunakan metode usability testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2951–2959.
- Prayogi, R., Ramanda, K., Budihartanti, C., dan Rusman, A. (2021). Penerapan metode pieces framework dalam analisis dan evaluasi aplikasi m-bca. *Jurnal Infortech*, 3(1), 7–12.
- Putri, N. K. A., dan Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan pieces framework sebagai evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi akademik terpadu (siakadu) pada universitas negeri surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 78–84.
- Rahmawita, M. T., Riswandi, R., Maita, I., dan Zarnelly, Z. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa dengan metode eucs dalam penggunaan siasy fakultas



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

tarbiyah dan keguruan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informatika*, 8(2), 201–209.

- Romansya, C. B., Az-Zahra, H. M., dan Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi user experience aplikasi perangkat bergerak ruang guru dengan metode heuristic evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 9222–9230.
- Septiani, Y., Aribbe, E., dan Diansyah, R. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik universitas abdurrah terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode sevqual (studi kasus: Mahasiswa universitas abdurrah pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- Singh, B., dan Madhusudhan, M. (2023). Mobile apps–based applications in libraries and information centers: A systematic review of the literature and future research agendas. *International Journal of Librarianship*, 8(3), 83–102.
- Siregar, M., Rokhmawati, R. I., dan Az-Zahra, H. M. (2019). Evaluasi usability dan pengalaman pengguna website zenius. net menggunakan metode tuxel: A technique for user experience evaluation in e-learning. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 5058–5067.
- Solikha, S., dan Suprpta, I. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pt. go-jek). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67–81.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. *Alfabeta, Bandung*.
- Surasa, H., dkk. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi mytelkomsel menggunakan pieces framework. *KHARISMA Tech*, 19(1), 26–38.
- Toding, J. S., dan Mandagi, D. W. (2022). Dimensi brand gestalt sebagai prediktor kepuasan pelanggan dan niat membeli ulang pelanggan umkm. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(3), 1167–1185.
- Violin, V., Hasan, S., Sufri, M., dkk. (2022). Pengaruh konsep low-cost carrier dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada maskapai lion airlines di indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 3(1), 150–160.
- Wahid, A. A. (2019). Analisis usability pada aplikasi mytelkomsel berdasarkan nielsen model. *vol. XX, no. X*, 1–8.
- Wardhana, A. C., dan Fitriana, G. F. (2021). Perancangan aplikasi pengukuran tingkat kesiapan inovasi menggunakan user experience lifecycle. *Teknologi:*



Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, 11(1), 34–45.

Wijaya, H. O. L. (2018). Implementasi metode pieces pada analisis website kantor penanaman modal kota lubuklinggau. *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, 3(1), 46–55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

ULASAN KOMENTAR GOOGLE PLAY STORE

Widya Perisa yana (21/09/24) ★★★★★
Setelah update aplikasi berjalan lambat dan sering error. Kadang menguras kuota berlebih dibanding sebelumnya. CS nya juga tidak responsif dengan apa yang ditanyakan, padahal kata yang saya gunakan adalah kata yang mudah dipahami AI atau sistem. Tetapi selalu jawabannya "maaf bisa beritahukan dengan detail?" sudah saya perjelas dengan detail malah jawabannya tetap sama. Jadi malas buat hubungin csnya.
53 orang merasa ulasan ini berguna.

Nova yepe (04/10/24) ★★★★★
Setelah di update, mau liat masa aktif kuota, beraaaaaaatTTTT dan lamaaaaaa banget. Padahal mau liat kuota doang, berasa ribett.. Mau nyari paket internet pun samaaa.. ribeett banget buat aku yg sukanya sat set sat set... Lebih suka yang dulu, lebih simple, tpi fungsi nya kerasa..
161 orang merasa ulasan ini berguna.

Shindy Yunitasari (18/10/24) ★★★★★
Tiap isi pulsa SELALU BERKURANG, padahal tidak terpakai samssek dan fitur jaga pulsa aktif untk menjaga pulsa agar tidak berkurang eh malah hilang begitu saja. Apa apaan itu memang nominal nya tdk seberapa tapi menurut sy brpa pun nominalnya SANGAT BERTHARGA. TOLONG UNTK TELKOMSEL INI BUKAN SEKALI 2x, TOLONG SEGERA SADAR & DIPERBAIKI.🙏
1 orang merasa ulasan ini berguna.

Elisabeth Rani (19/09/24) ★★★★★
Lebih mudah, efisien dan efektif aplikasi MyIndihome sebelumnya. Aplikasi MyTelkomsel ini CS nya tidak solutif,teksbook, sangaaaatt slow response, dan tidak menyelesaikan masalah! Banyak fitur iklan atau content yang ga berfungsi, kalau seperti ini terus, sedang berfikir dan mencari provider lain.
1.027 orang merasa ulasan ini berguna.

Eko Vibrianto (02/10/24) ★★★★★
Untuk beli paketan dan cek kuota aja makin berat ribet aplikasinya, hadehhh.. harusnya dibuat yg simple saja... kebanyakan efect transisi dan menu yg kurang pnting jadi malah berat dan ribett, kadang lama juga loadingnya.. hadehhh, makin kesini makin kesana ajaa
10 orang merasa ulasan ini berguna.

Joko Purnomo (24/09/24) ★★★★★
Aplikasinya aneh sekarang, masa tiba-tiba ada potong Rp. 150 terus ada pesan masuk dari TELKOMSEL yg bunyinya "Kamu sdg akses internet tarif non paket". Kalo gak percaya bisa di check di akun kalian "akun-> riwayat transaksi -> penggunaan pulsa". Samain dah deskripsi di pesan sama di aplikasi bunyinya sama
71 orang merasa ulasan ini berguna.

Mario Augusto (15 November 2023) ★★★★★
Ga tau lagi dh makin kesini makin sering update app nya, tapi entah makin temot g kayak awal2 dulu, makin kesini makin berat aja load app, entah forceclose lah, lelet lah, pas di pilihan paket nunggu load nya kek macet jalan raya lah, terus ga tau krip sekarang pilihan paket tuh banyak yang hilang, munculnya sesekali doang.
22 orang merasa ulasan ini berguna.

Mama Rendi (14 November 2023) ★★★★★
Aplikasi terlemot, ter-lag, ter-lelet, ter ngesot, dan ter jelek di hp saya. Scroll aplikasi nya kaya lg buka browser di hp sylvania nokia. Lelet betul. Tolong perbaiki. Menu menu dan tab yg tdk penting hapus.
50 orang merasa ulasan ini berguna.

PUTRA (1 Desember 2023) ★★★★★
Apps : jadi sangat berat, patah-patah parah padahal spek hp mumpuni. Daily check-in : sudah beli paket sesuai syarat tapi tidak terakumulasi & reward sudah terclaim tapi tidak ada yang masuk, mau itu reward kuota ataupun reward poin.
2 orang merasa ulasan ini berguna.

Josua Simanjuntak (1 ulasan) ★★★★★ setahun lalu
harga kuota mahal mahal tapi jaringan nya lelet, anehhh

Rogret Op (5 ulasan) ★★★★★ 5 tahun lalu
jaringan telkomsel hancur banget sebulan terakhir di teropong arengka. sama lambratnya kayak si kuning dan si biru. masalahnya harganya 3x lipat lebih mahal. tolong dikondisikan. terimakasih

Dayat Hidayat (2 ulasan) ★★★★★ 2 bulan lalu
jaringan jelek parahumati lampu hilang jaringan,dalam kamar aja payah jaringan telkomselLepalagi mau tengah malam,tambah parah jaringannya,tambah lama tambah parah telkomsel,paket mahal,padahal saya ditengah kota, TELKOMSEL SANGAT PARAH



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

TRANSKIP WAWANCARA

1. Nama : Naufal Kurniawan Sinaga

Alamat : Jl. Gang Sabar

Waktu : 15.30 Wib

Pewawancara: Selamat sore, terima kasih telah berkenan untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Saya M. Reza Prayogge dan saya sedang melakukan penelitian mengenai aplikasi MyTelkomsel dengan metode PIECES. PIECES adalah singkatan dari Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service.

Pewawancara: Terima kasih atas kesediaan anda untuk diwawancarai terkait pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Pertama-tama, sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi ini?

Responden: Saya sudah menggunakan aplikasi MyTelkomsel sejak lima tahun yang lalu.

Pewawancara: Bagaimana menurut Anda kinerja atau performa dari aplikasi MyTelkomsel?

Responden: jaringan kadang tidak stabil, pembayaran pembelian paket data kadang tame out.

Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan informasi yang cukup lengkap dan jelas tentang layanan dan produk yang ditawarkan?

Responden: Tentu saja, saya dapat dengan mudah menemukan daftar paket yang murah dan promo pada aplikasi.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang harga dan nilai dari layananlayanan yang ditawarkan oleh MyTelkomsel melalui aplikasinya?

Responden: Harganya cukup tinggi, saya merasa bahwa itu cukup tinggi harga tersebut tidak layak untuk ditampilkan pada halaman mytelkomsel.

Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan kendali yang cukup kepada pengguna dalam penggunaannya?

Responden: Saya sangat mudah dalam menggunakan fitur yang pada aplikasi karna fitur nya tidak susah untuk dipelajari.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang Efisiensi dari aplikasi MyTelkomsel? Apakah proses-prosesnya berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan?

Responden: kadang pada aplikasi ini sering terjadinya keterlambatan masuknya pulsa atau data yang dibeli sehingga terjadinya kesenjangan aktivitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna terhadap pelayanan aplikasi

Pewawancara: Bagaimana pengalaman anda dengan layanan pelanggan dari MyTelkomsel, apakah responsif dan membantu?

Responden: saya dalam menggunakan aplikasi jarang menghubungi customer service ketika saya ingin menghubungi cs respon mereka sangat tanggap terhadap pengguna aplikasi.

Pewawancara: Terima kasih atas tanggapan anda yang sangat berharga. Apakah ada yang ingin anda tambahkan atau saran untuk meningkatkan pengalaman pengguna di aplikasi MyTelkomsel?

Responden : Saran saya untuk fitur aplikasi ditambah dan untuk harga paket diturunkan

2. Nama : Yudihistira Budi Utomo

Alamat : Jl. Mawaddah III

Waktu : 10.30Wib

Pewawancara: Selamat pagi, terima kasih telah berkenan untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Saya M. Reza Prayogge dan saya sedang melakukan penelitian mengenai aplikasi MyTelkomsel dengan metode PIECES. PIECES adalah singkatan dari Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service.

Pewawancara: Terima kasih atas kesediaan anda untuk diwawancarai terkait pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Pertama-tama, sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi ini?

Responden: Saya sudah menggunakan aplikasi MyTelkomsel sejak 5 tahun yang lalu.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda kinerja atau performa dari aplikasi MyTelkomsel?

Responden: Sebenarnya aplikasi ini cukup membantu dalam melakukan berbagai transaksi dan mengakses informasi layanan Telkomsel. Namun, sering kali saya mengalami masalah seperti lambatnya respon aplikasi atau bahkan aplikasi hang dan harus dimulai ulang. Terkadang juga aplikasi mengalami crash tanpa sebab yang jelas.

Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan informasi yang cukup lengkap dan jelas tentang layanan dan produk yang ditawarkan?

Responden: Menurut saya, informasi yang disajikan dalam aplikasi masih kurang lengkap dan terkadang kurang akurat. Misalnya, saya pernah mengalami ketidaksesuaian antara informasi paket data yang tertera di aplikasi dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, tampilan antarmuka aplikasi juga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terkesan kurang informatif dan membingungkan.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang harga dan nilai dari layananlayanan yang ditawarkan oleh MyTelkomsel melalui aplikasinya?

Responden: Untuk biaya penggunaan aplikasi ini sebenarnya tidak terlalu mahal. Namun, terkadang saya merasa manfaat yang saya peroleh kurang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, terutama jika aplikasi sering mengalami gangguan atau crash.

Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan kendali yang cukup kepada pengguna dalam penggunaannya?

Responden: Saya merasa kurang memiliki kontrol terhadap privasi data dan informasi pribadi saya di dalam aplikasi ini. Kebijakan dan aturan penggunaannya juga kurang jelas.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang Efisiensi dari aplikasi MyTelkomsel? Apakah proses-prosesnya berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan?

Responden: Dari sisi efisiensi, proses transaksi atau pembaruan informasi sering kali lambat dan tidak efisien. Beberapa fitur juga kurang membantu meningkatkan efisiensi saya sebagai pengguna.

Pewawancara: Bagaimana pengalaman anda dengan layanan pelanggan dari MyTelkomsel, apakah responsif dan membantu?

Responden: Layanan dukungan pelanggan (customer support) dari aplikasi ini kurang responsif dan lambat dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan saya. Saya juga merasa masih ada beberapa fitur atau layanan yang seharusnya tersedia dalam aplikasi ini, namun belum disediakan.

Pewawancara: Terima kasih atas tanggapan anda yang sangat berharga. Apakah ada yang ingin anda tambahkan atau saran untuk meningkatkan pengalaman pengguna di aplikasi MyTelkomsel?

Responden : Mungkin mereka bisa memperbaiki stabilitas aplikasi dan menyediakan lebih banyak fitur yang dapat disesuaikan sesuai preferensi pengguna. Itu akan membuat penggunaan aplikasi menjadi lebih nyaman.

3. Nama : Rozy Fadhila

Alamat : Jl. Hasta Karya Waktu : 16.10 Wib

Pewawancara: Selamat sore, terima kasih telah berkenan untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Saya M. Reza Prayogge dan saya sedang melakukan penelitian mengenai aplikasi MyTelkomsel dengan metode PIECES. PIECES adalah singkatan dari Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pewawancara: Terima kasih atas kesediaan anda untuk diwawancarai terkait pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Pertama-tama, sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi ini?

Responden: Saya sudah menggunakan aplikasi MyTelkomsel sejak 3 tahun yang lalu.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda kinerja atau performa dari aplikasi MyTelkomsel? Responden: Saya merasa performanya cukup bagus, cukup cepat dalam memuat halaman pada aplikasi.

Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan informasi yang cukup lengkap dan jelas tentang layanan dan produk yang ditawarkan?

Responden: ya, saya merasa informasi yang ditampilkan cukup lengkap tentang data dan layanan lainnya.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang harga dan nilai dari layanan layanan yang ditawarkan oleh MyTelkomsel melalui aplikasinya?

Responden: Saya merasa harga yang ditawarkan sedikit terlalu mahal apabila tidak memiliki promo.

Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan kendali yang cukup kepada pengguna dalam penggunaannya?

Responden: Secara keseluruhan saya merasa fitur mudah digunakan.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang Efisiensi dari aplikasi MyTelkomsel? Apakah proses-prosesnya berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan?

Responden: Ya, hanya sebagian kecil dan jarang ada masalah keterlambatan yang menjadi tidak efisien.

Pewawancara: Bagaimana pengalaman anda dengan layanan pelanggan dari MyTelkomsel, apakah responsif dan membantu?

Responden: Saya tidak pernah menghubungi layanan pelanggan atau bagian servis.

Pewawancara: Terima kasih atas tanggapan anda yang sangat berharga. Apakah ada yang ingin anda tambahkan atau saran untuk meningkatkan pengalaman pengguna di aplikasi MyTelkomsel?

Responden : Saran saya adalah untuk membuat aplikasi MyTelkomsel lebih ringan untuk digunakan pada device untuk pengguna.

4. Nama : Dedi

Alamat : Jl. Sudirman Waktu : 11:02 WIB

Pewawancara: Selamat siang, terima kasih telah berkenan untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Saya M. Reza Prayogge dan saya sedan-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g melakukan penelitian mengenai aplikasi MyTelkomsel dengan metode PIECES. PIECES adalah singkatan dari Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service.

Pewawancara: Terima kasih atas kesediaan anda untuk diwawancarai terkait pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Pertama-tama, sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi ini?

Responden: Saya sudah menggunakan aplikasi MyTelkomsel sejak 10 tahun yang lalu.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda kinerja atau performa dari aplikasi MyTelkomsel?

Responden: Saya merasa aplikasi terasa lambat atau lag saat digunakan. Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan informasi yang cukup lengkap dan jelas tentang layanan dan produk yang ditawarkan? Responden: ya, saya merasa informasi yang ditampilkan cukup lengkap dan akurat.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang harga dan nilai dari layananlayanan yang ditawarkan oleh MyTelkomsel melalui aplikasinya?

Responden: Saya merasa harga yang ditawarkan sedikit murah karena saya pengguna lama.

Pewawancara: Apakah menurut anda aplikasi ini memberikan kendali yang cukup kepada pengguna dalam penggunaannya?

Responden: Saya merasa aman dalam menjaga pulsa ketika habis kuota.

Pewawancara: Bagaimana menurut anda tentang Efisiensi dari aplikasi MyTelkomsel? Apakah proses-prosesnya berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan?

Responden: Tampilan nya jelas dan mudah dipahami.

Pewawancara: Bagaimana pengalaman anda dengan layanan pelanggan dari MyTelkomsel, apakah responsif dan membantu?

Responden: Menurut saya agak kurang responsif karena harus mendatangi secara langsung bagian cs tidak dapat lebih lanjut melalui aplikasi.

Pewawancara: Terima kasih atas tanggapan anda yang sangat berharga. Apakah ada yang ingin anda tambahkan atau saran untuk meningkatkan pengalaman pengguna di aplikasi MyTelkomsel?

Responden : Saran saya adalah untuk memberikan layanan yang responsif pada aplikasi.

5. Nama : Ronaldo Pranata S
Alamat : Jl. Rajawali



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Waktu : 13.30

Jabatan : Teknisi Maintenance Telkom Pekanbaru

Pewawancara: Selamat malam pak, terima kasih telah berkenan untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Saya M. Reza Prayogge dan saya sedang melakukan penelitian mengenai aplikasi MyTelkomsel dengan metode PIECES. PIECES adalah singkatan dari Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service.

Pewawancara: Terima kasih atas kesediaan bapak untuk diwawancarai terkait pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

Pewawancara: Bagaimana menurut bapak kinerja atau performa dari aplikasi MyTelkomsel?

Narasumber : performanya sudah lumayan bagus karena sudah tersedia fitur untuk pembelian paket orbit karena sebelumnya apk my Telkomsel hanya bisa untuk membeli paket, transfer kuota dan transfer pulsa

Pewawancara: Apakah menurut bapak aplikasi ini memberikan informasi yang cukup lengkap dan jelas tentang layanan dan produk yang ditawarkan?

Narasumber: kalau untuk layanan aplikasi sudah cukup maksimal dibuat

Pewawancara: Bagaimana menurut bapak tentang harga dan nilai dari layanan yang ditawarkan oleh MyTelkomsel melalui aplikasinya?

Narasumber : kalau masalah harganya masih bisa dijangkau oleh rakyat kalangan menengah kebawah sama seperti operator lain

Pewawancara: Apakah menurut bapak aplikasi ini memberikan kendali yang cukup kepada pengguna dalam penggunaannya?

Narasumber : sudah cukup bagus karena dengan cukup isi pulsa baru login ke apk my Telkomsel kita bisa memilih paket yang sesuai kita inginkan

Pewawancara: Bagaimana menurut bapak tentang Efisiensi dari aplikasi MyTelkomsel? Apakah proses-prosesnya berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan?

Narasumber: aplikasi akan berjalan lancar di akses jika mempunyai paket internet
Pewawancara: Bagaimana pengalaman bapak dengan layanan pelanggan dari MyTelkomsel, apakah responsif dan membantu?

Narasumber: aplikasi my Telkomsel sangat membantu tidak sulit digunakan sampai saat ini saya tidak ada hambatan menggunakan aplikasi my Telkomsel untuk rekan yang lain juga tidak ada yang mengeluh menggunakan aplikasi tersebut

Pewawancara: Terima kasih atas tanggapan bapak yang sangat berharga. Apakah ada yang ingin bapak tambahkan atau saran untuk meningkatkan

pengalaman pengguna di aplikasi MyTelkomsel?

Narasumber : kita pihak Telkomsel akan meningkatkan aplikasi lebih baik dan mudah di gunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

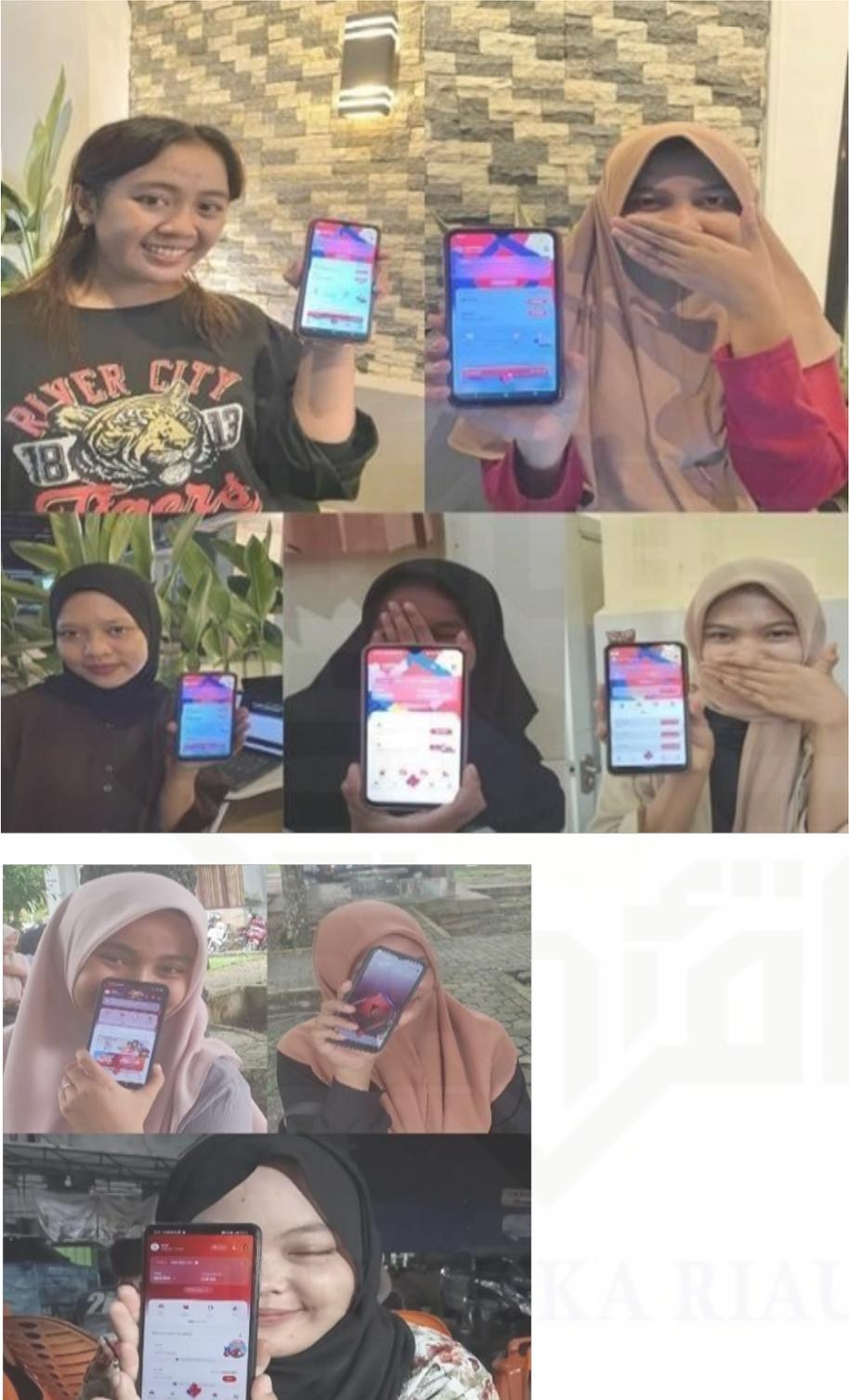


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN D

PERTANYAAN KUESIONER

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode PIECES

KUESIONER

| | |
|---|--|
| Nama | |
| Jenis Kelamin | |
| Usia | |
| Status | |
| Sudah 2 Tahun Telah Menggunakan/Menginstal Aplikasi | |

| No | Pertanyaan | Keterangan | | | | |
|----|--|------------|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | MyTelkomsel mudah diakses | | | | | |
| 2 | MyTelkomsel berfungsi secara optimal | | | | | |
| 3 | MyTelkomsel dapat merespons dengan cepat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. | | | | | |
| 4 | MyTelkomsel menyediakan informasi sesuai kebutuhan | | | | | |
| 5 | Tampilan informasi MyTelkomsel terlihat jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. | | | | | |
| 6 | MyTelkomsel Tidak memerlukan data internet (kuota) besar untuk akses | | | | | |
| 7 | Pembayaran paket mudah | | | | | |
| 8 | MyTelkomsel tidak pernah mengalami eror ketika digunakan | | | | | |
| 9 | Pengguna merasa aman saat menggunakan aplikasi. | | | | | |
| 10 | Pencarian lebih efisien dan tertata | | | | | |
| 11 | Hadirnya aplikasi sangat membantu dalam melihat data. | | | | | |
| 12 | Layanan yang disediakan sesuai kebutuhan. | | | | | |
| 13 | Aplikasi memberikan kepuasan kepada pengguna | | | | | |

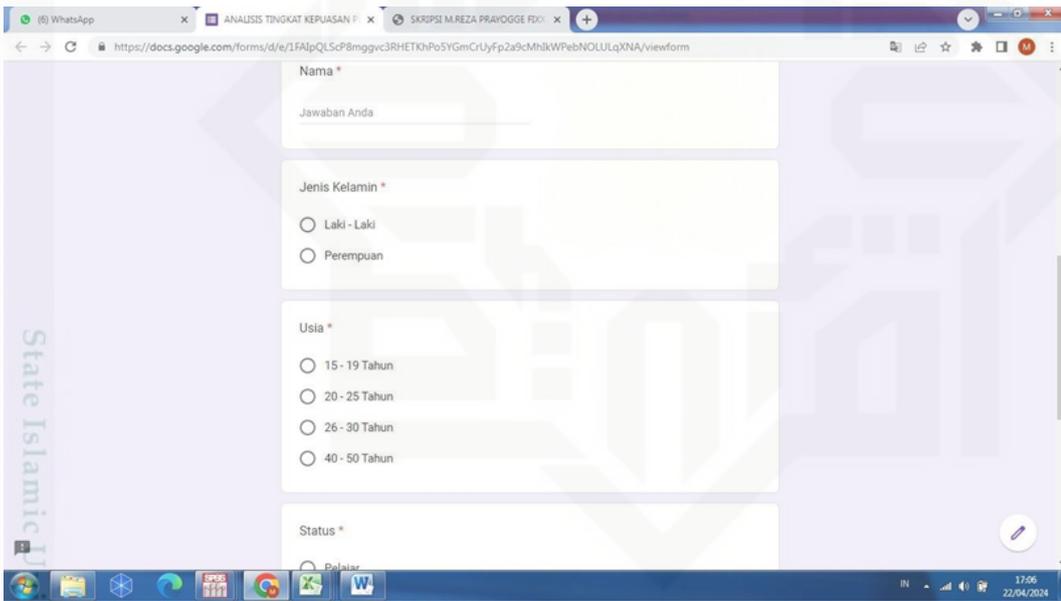
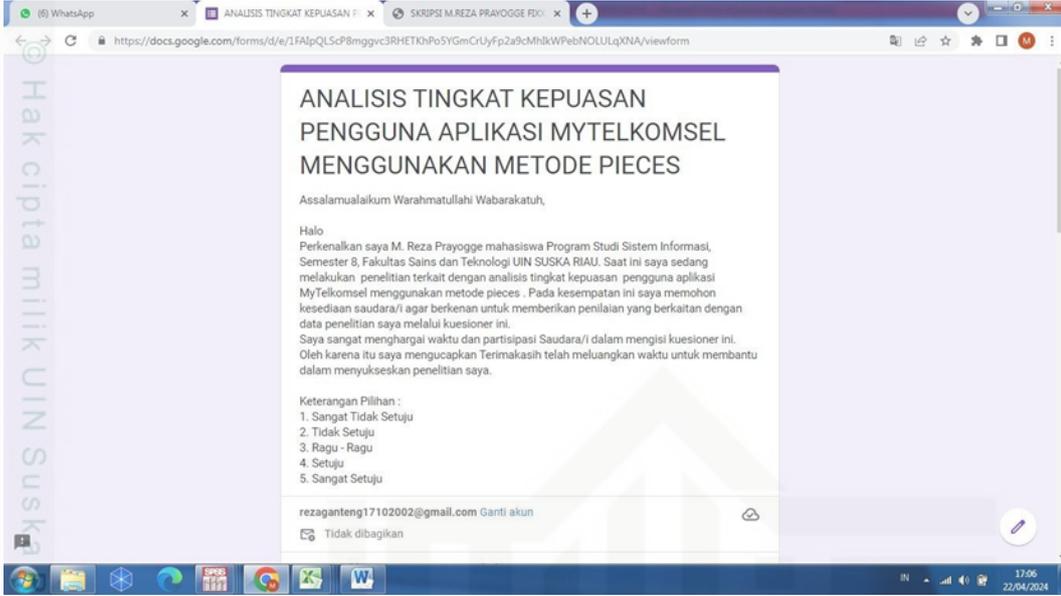
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN E

TABULASI DATA KUESIONER

| No | P1 | P2 | P3 | I1 | I2 | E1 | E2 | C1 | C2 | F1 | F2 | S1 | S2 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|
| 1 | TS | N | SS | SS | TS | TS | S | TS | TS | N | TS | S | S |
| 2 | SS | N | S | SS | SS | S | S |
| 3 | S | S | S | S | S | S | S | TS | S | S | S | S | S |
| 4 | SS | S | SS | S | SS | SS | SS |
| 5 | S | S | S | S | S | S | S | N | S | S | S | S | S |
| 6 | S | SS | SS | SS | S | S | S | N | N | S | SS | S | S |
| 7 | S | S | N | N | TS | N | S | TS | N | N | S | N | N |
| 8 | SS | SS | SS | SS | SS | TS | SS | N | N | SS | SS | SS | SS |
| 9 | SS | SS | SS | SS | SS | STS | N | TS | TS | TS | SS | N | N |
| 10 | SS | SS | SS | N | S | STS | SS | SS | S | SS | N | SS | SS |
| 11 | S | SS | SS | S | SS | S | SS | N | SS | SS | SS | SS | SS |
| 12 | TS | SS | N | N | N | SS | SS | TS | TS | N | TS | N | N |
| 13 | S | S | S | S | S | TS | TS | STS | S | N | S | S | S |
| 14 | N | N | STS | N | S | SS | S | STS | N | N | N | N | S |
| 15 | STS | STS | STS | STS | STS | SS | STS | STS | SS | SS | SS | SS | SS |
| 16 | SS | SS | SS | SS | SS | SS |
| 17 | S | S | N | N | TS | TS | S | STS | N | N | S | N | N |
| 18 | S | S | S | N | S | SS | S | N | S | S | S | S | S |
| 19 | S | S | N | N | N | SS | SS | TS | N | TS | S | S | N |
| 20 | S | S | S | N | S | S | S | TS | N | S | S | S | S |
| | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |
| 96 | S | S | S | S | S | S | S | S | S | S | S | S | S |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| No | P1 | P2 | P3 | I1 | I2 | E1 | E2 | C1 | C2 | F1 | F2 | S1 | S2 | Total |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 40 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 60 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 54 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 41 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 46 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 55 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 12 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 41 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 39 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 45 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN F HASIL UJI VALIDITAS

1. Uji Validitas Variabel *Performance*

| | | P1 | P2 | P3 | PTOTAL |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| P1 | Pearson Correlation | 1 | .594** | .573** | .839** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 |
| P2 | Pearson Correlation | .594** | 1 | .693** | .876** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 |
| P3 | Pearson Correlation | .573** | .693** | 1 | .877** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 |
| PTOTAL | Pearson Correlation | .839** | .876** | .877** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel *Information*

| | | I1 | I2 | ITOTAL |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|
| I1 | Pearson Correlation | 1 | .675** | .910** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| I2 | Pearson Correlation | .675** | 1 | .920** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| ITOTAL | Pearson Correlation | .910** | .920** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel *Economic*

| | | E1 | E2 | ETOTAL |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|
| E1 | Pearson Correlation | 1 | .555** | .906** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| E2 | Pearson Correlation | .555** | 1 | .855** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| ETOTAL | Pearson Correlation | .906** | .855** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Uji Validitas Variabel *Control*

Correlations

| | | C1 | C2 | CTOTAL |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|
| C1 | Pearson Correlation | 1 | .465** | .886** |
| | Sig. (2-tailed) | | .010 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| C2 | Pearson Correlation | .465** | 1 | .822** |
| | Sig. (2-tailed) | .010 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| CTOTAL | Pearson Correlation | .886** | .822** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Uji Validitas Variabel *Efficiency*

Correlations

| | | F1 | F2 | FTOTAL |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|
| F1 | Pearson Correlation | 1 | .649** | .913** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| F2 | Pearson Correlation | .649** | 1 | .903** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| FTOTAL | Pearson Correlation | .913** | .903** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Uji Validitas Variabel *Service*

Correlations

| | | S1 | S2 | STOTAL |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|
| S1 | Pearson Correlation | 1 | .807** | .951** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| S2 | Pearson Correlation | .807** | 1 | .949** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| STOTAL | Pearson Correlation | .951** | .949** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap M. Reza Prayogge dilahirkan di Tandihat, Provinsi Riau pada tanggal 17 Oktober 2002 dari Ayah Dadang Antonio dan Ibu Rosmila Dewi. Riwayat pendidikan peneliti dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 022 Tambusai tamat pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Tambusai tamat pada tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Tambusai tamat pada tahun 2020. Selama menjadi mahasiswa, peneliti pernah melaksanakan Kerja Praktek di PPKS Marihat Dalu-Dalu. Peneliti juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kuala Terusan, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan. Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode PIECES".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.