

**PENERAPAN METODE PIECES UNTUK MENENTUKAN ANALISIS
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRAVELOKA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Luthfiyyah Mufidah

09031482326014

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN METODE PIECES UNTUK MENENTUKAN ANALISIS
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRAVELOKA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi

Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Luthfiyyah Mufidah

NIM 09031482326014

Palembang, Desember 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

Pembimbing



M. Rudi Sanjava, S.Kom, M.Kom.

NIP. 198611272019031005

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luthfiyyah Mufidah

NIM : 09031482326014

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Penerapan Metode PIECES Untuk Menentukan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Traveloka.

Hasil pengecekan software authenticate/Turnitin: 3 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luthfiyyah Mufidah
NIM : 09031482326014
Judul Publikasi : Penerapan Metode PIECES Untuk Menentukan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Traveloka.
DOI : <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i6.4557>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

Penerapan Metode PIECES Untuk Menentukan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Traveloka.

Yang diusulkan pada IJCS : The Indonesian Journal of Computer Science, Volume 13, Issue 6 (December 2024) edition bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Palembang, Desember 2024

Yang Menyatakan,

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



M. Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198611272019031005



Luthfiyyah Mufidah
NIM. 09031482326014

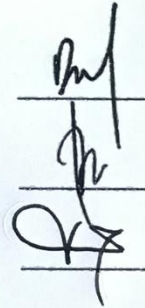
HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 7 Januari 2025
Nama : Luthfiyyah Mufidah
NIM : 09031482326014
Judul : Penerapan Metode PIECES Untuk Menentukan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Traveloka

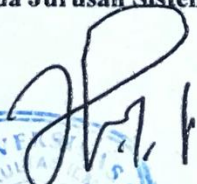
Komisi Penguji :

1. Ketua Penguji : Dedy Kurniawan, M.Sc.
2. Pembimbing I : M. Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom.
3. Penguji : Apriansyah puta, M.Kom



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003



HALAMAN PERSEMBAHAN

Hidupku adalah tanggung jawabku sendiri, dan jadilah penulis kisah indah dalam kehidupanmu itu.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Diri sendiri**
- ❖ **Orang tua dan kakak-kakakku**
- ❖ **Dosen pembimbing yang sangat baik**
- ❖ **Seluruh dosen beserta staf jurusan Sistem Informasi**
- ❖ **Seluruh sahabat saya yang selalu menjadi *support system***

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENERAPAN METODE PIECES UNTUK MENENTUKAN ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRAVELOKA”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan kelulusan mahasiswa Pendidikan Strata-1 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki dan anugerah berupa ilmu, kesempatan, dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan kuliah terutama pada penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tuaku, Ayah Koprowi (Almarhum) dan Ibu Rustiati. Serta ketiga kakakku, Sandi Fadila, Muhammad Ridho dan Rahmadian. Berkat doa, dukungan, kepercayaan dan kasih sayang yang mereka berikan kepada penulis menjadi alasan utama penulis berjuang hingga saat ini.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan banyak kebaikan berupa bantuan informasi akademik, bimbingan, arahan dan ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis selama mengerjakan skripsi.

6. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi beserta Staf yang telah membantu dalam proses akademik dan administrasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi Kelas Profesional Angkatan 2023 atas kebersamaannya selama berkuliah di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Seluruh sahabatku Caca, Lipia, Perin, Pece, Fatimah, Nai, Prima, Odeng, Okta, Priska, Tiara, Pikri, Pira, Mutek, Haya, Depi, Intan, Pais, Aldi, Acong, Ntik, Adinta, dan Adel yang selalu memberikan *support* kepada penulis.

Palembang, 2024
Penulis

PENERAPAN METODE PIECES UNTUK MENENTUKAN ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRAVELOKA

Oleh

Luthfiyyah Mufidah 09031482326014

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email: 09031482326014@student.unsri.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Traveloka menggunakan kerangka kerja PIECES, yang mencakup Kinerja, Informasi, Ekonomi, Kontrol, Efisiensi, dan Layanan. Populasi dan sampel pada penelitian adalah pengguna aplikasi Traveloka yang berjumlah 202 responden. Data dikumpulkan melalui analisis regresi linier dan *One-way ANOVA* untuk meneliti dampak faktor-faktor ini terhadap pengalaman pengguna. Analisis menunjukkan nilai p yang sangat signifikan ($p < 0,001$) untuk semua variabel independen, yang mengindikasikan bahwa setiap kategori PIECES memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara khusus, Efisiensi_Index menunjukkan pengaruh terkuat dengan koefisien 0,521 ($p = 0,000$), diikuti oleh Kontrol_Index dan Info_Index dengan koefisien masing-masing 0,251 ($p = 0,002$) dan 0,249 ($p = 0,001$). Model regresi menjelaskan 66,1% variansi dalam Kepuasan_Pengguna_Index ($R^2 = 0,661$), yang menegaskan keandalan model tersebut. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi Traveloka untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan serta merekomendasikan perbaikan strategis untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Metode PIECES, Traveloka, Model Regresi, Pengujian ANOVA.

**APPLICATION OF THE PIECES METHOD TO DETERMINE USER
SATISFACTION LEVEL ANALYSIS ON THE TRAVELOKA APPLICATION**

By

Luthfiyyah Mufidah 09031482326014

Information Systems, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University

Email: 09031482326014@student.unsri.ac.id

ABSTRACT

This study evaluates the user satisfaction of the Traveloka application using the PIECES framework, which includes Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service. The population and sample of the study were Traveloka application users totaling 202 respondents. Data was collected through linear regression analysis and One-way ANOVA to examine the impact of these factors on user experience. The analysis showed highly significant p values ($p < 0.001$) for all independent variables, indicating that each PIECES category has a significant influence on user satisfaction. In particular, Efficiency_Index showed the strongest influence with a coefficient of 0.521 ($p = 0.000$), followed by Control_Index and Info_Index with coefficients of 0.251 ($p = 0.002$) and 0.249 ($p = 0.001$) respectively. The regression model explained 66.1% of the variance in Satisfaction_User_Index ($R^2 = 0.661$), which confirms the reliability of the model. These findings provide valuable insights for Traveloka to identify service strengths and weaknesses and recommend strategic improvements to enhance user experience.

Keyword : *PIECES Method, Traveloka, Regression Model, ANOVA Testing.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK	8
<i>ABSTRACT</i>	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR TABEL	12
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan.....	17
1.4 Manfaat.....	17
1.5 Identifikasi Masalah	18
BAB II	20
2.1 Artikel yang dipublikasikan.....	20
BAB III.....	32
KAJIAN PUSTAKA	32
3.1 Perilaku Konsumen	32
3.2 Kepuasan Pelanggan.....	33
3.3 PIECES Framework.....	34
4.4 Aplikasi	35
3.5 Traveloka	36
3.6 Metode PIECES untuk Kepuasan Pelanggan	36

3.7 Penelitian Terdahulu	38
BAB IV	42
METODOLOGI PENELITIAN	42
4.1 Tahap Penelitian	42
4.2 Analisis Data.....	46
4.3 Penyusunan Kuesioner	49
4.4 Jadwal Penelitian	52
BAB V	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Aplikasi SPSS Pengolahan Data	54
5.2 Hasil Pengelolaan Data	57
BAB VI.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76
L.....	80
A.....	80
M.....	80
P	80
I.....	80
R.....	80
A.....	80
N.....	80
SURAT PENGECEKAN SIMIALIRITY.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	42
Gambar 3. 2 Bagan metode PIECES	46
Gambar 4. 1 (a) Tampilan Halaman Home dan (b) Tampilan Halaman Explore.....	55
Gambar 4. 2 (a) Tampilan Halaman Booking dan (b) Tampilan Halaman Saved	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala	44
Tabel 3. 2 Skor Tingkat Kepuasan.....	48
Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif.....	58
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Tiap Kategori.....	61
Tabel 4. 3 One-way ANOVA Variabel Kinerja.....	62
Tabel 4. 4 One-way ANOVA Variabel Informasi	63
Tabel 4. 5 One-way ANOVA Variabel Ekonomi	64
Tabel 4. 6 One-way ANOVA Variabel Kontrol.....	64
Tabel 4. 7 One-way ANOVA Variabel Efisiensi.....	65
Tabel 4. 8 One-way ANOVA Variabel Layanan.....	66
Tabel 4. 9 Analisis Korelasi Kategori.....	67
Tabel 4. 10 Model Summary Regresi Linear	70
Tabel 4. 11 ANOVA Regresi Linear	71
Tabel 4. 12 Koefisien Regresi Linear	71
Tabel 4. 13 Korelasi Variabel PIECES dengan Kepuasan.....	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, transformasi besar-besaran telah terjadi di berbagai sektor, termasuk industri perjalanan. Kemajuan teknologi informasi dan internet telah membuka pintu bagi perkembangan platform perjalanan daring yang memberikan layanan pemesanan tiket pesawat, hotel, transportasi, dan kebutuhan perjalanan lainnya secara efisien. Traveloka adalah salah satu platform terkemuka yang telah merevolusi cara orang merencanakan dan menjalani perjalanan mereka. Traveloka, didirikan pada tahun 2012, adalah salah satu platform agen perjalanan daring (OTA) yang berasal dari Indonesia. Startup ini telah mengembangkan layanannya untuk mencakup pemesanan tiket kereta api, bus, penyewaan mobil, dan berbagai kegiatan rekreasi. Sejak tahun 2015, Traveloka telah memperluas operasinya ke negara-negara tetangga seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, dan Filipina (Wardhani dkk., 2024). Dengan memanfaatkan teknologi, Traveloka telah menyediakan solusi yang praktis bagi jutaan pelanggan dalam merencanakan perjalanan mereka, memungkinkan mereka untuk membandingkan harga, menemukan penawaran terbaik, dan melakukan reservasi dengan cepat dan mudah. Traveloka merupakan sebuah platform pencarian tiket pesawat yang cepat, terjangkau, dan menyediakan beragam pilihan. Harga yang ditampilkan di platform Traveloka telah diproses dari sumber-sumber resmi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dampak citra merek, harga, dan kepercayaan terhadap minat beli konsumen terhadap layanan Traveloka Online.

Partisipan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan Traveloka Online (Suali dkk., 2023).

Persaingan dalam industri perjalanan semakin meningkat dari waktu ke waktu, menunjukkan tingkat ketajaman dan ketegangan yang tinggi. Travel agent konvensional kini mulai tergeser oleh online travel agent dengan berbagai produknya yang beragam, didukung oleh aplikasi yang sangat memudahkan pelanggan. Namun, tidak semua aspek dari produk-produk perusahaan perjalanan dikuasai sepenuhnya oleh online travel agent, seperti halnya produk paket wisata (Supriadi, 2022). Semakin ketatnya persaingan di industri perjalanan daring, tantangan baru muncul bagi platform seperti Traveloka. Persaingan yang ketat dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi menempatkan tekanan besar pada Traveloka untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka. Dalam lingkungan bisnis yang dinamis, penting bagi Traveloka untuk selalu berinovasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan tren dan kebutuhan pasar. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang proaktif dalam memahami dan memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan. Inovasi memiliki peranan yang sangat signifikan dalam meningkatkan mutu produk dan layanan yang disajikan oleh industri pariwisata yang penuh persaingan (Achmad, 2023).

Dalam konteks ini, evaluasi tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi Traveloka. Mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka tawarkan dapat menjadi dasar yang kuat untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Kepuasan konsumen merujuk pada penilaian yang disadari atau evaluasi kognitif terhadap kinerja relatif suatu produk, baik itu positif maupun negatif, serta

apakah produk tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aspek lain dari kepuasan mencakup perasaan yang timbul terhadap produk tersebut (Asyiah dkk., 2020). Dengan memahami kekuatan dan kelemahan dari perspektif pelanggan, Traveloka dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Services*) dalam menentukan analisis tingkat kepuasan dapat menjadi alat yang efektif bagi Traveloka untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan mereka. PIECES menitikberatkan pada enam area analisis yang mencakup kinerja, informasi dan data, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi, serta layanan (Pratiwi dkk., 2021). Analisis PIECES, yang terdiri dari enam aspek, berperan penting dalam mengklasifikasikan masalah yang ditemui. Melalui pendekatan ini, masalah-masalah yang muncul dapat dikelompokkan berdasarkan pada fokus analisis yang telah ditetapkan. Hal ini mempermudah dalam mengidentifikasi indikator-indikator masalah yang mungkin timbul dan memungkinkan untuk pengambilan langkah-langkah yang tepat guna penyelesaiannya (Haniasti dkk., 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metode PIECES dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Traveloka. Metode PIECES memungkinkan analisis yang spesifik terhadap sistem dengan mempertimbangkan enam variabel, yaitu Kinerja, Informasi, Ekonomi, Kontrol, Efisiensi, dan Keamanan. Dengan menerapkan Metode PIECES, peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan menyediakan solusi bagi permasalahan dalam sistem. Hal ini

memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkannya dalam upaya perbaikan dan pengembangan kualitas sistem (Noor, 2022). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan mendapatkan wawasan yang berharga untuk perbaikan yang dapat dilakukan. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan Traveloka dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengimplementasikan strategi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Latar belakang masalah ini berfokus pada sejumlah tantangan yang dihadapi oleh Traveloka dalam memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pertama, terdapat kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Traveloka. Ini menciptakan kesulitan bagi perusahaan dalam mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kedua, wawasan manajemen Traveloka terkait optimalisasi pengalaman pengguna dan peningkatan kualitas layanan masih terbatas. Hal ini berdampak pada kemampuan mereka untuk merancang dan menerapkan strategi yang efektif dalam menjaga kepuasan pengguna di tingkat yang tinggi. Selain itu, keterbatasan literatur yang tersedia mengenai evaluasi kepuasan pelanggan khususnya dalam konteks industri perjalanan daring juga menambah kompleksitas masalah ini. Kurangnya panduan dan studi empiris yang mendalam membuat upaya untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna menjadi kurang terarah dan kurang berbasis bukti. Oleh karena itu, situasi ini menekankan perlunya penelitian dan

pengembangan lebih lanjut untuk mengisi kekosongan pengetahuan dan memberikan dasar yang kuat bagi peningkatan kualitas layanan di Traveloka.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menerapkan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Services*) dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Traveloka?
2. Bagaimana cara mengetahui tingkat efisiensi kepuasan pengguna aplikasi Traveloka menggunakan metode PIECES?

1.3 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menerapkan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Services*) dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Traveloka.
2. Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh Traveloka.

1.4 Manfaat

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi aspek kinerja untuk memastikan aplikasi berjalan dengan cepat, stabil, dan responsif.

2. Menilai dan meningkatkan keakuratan serta relevansi informasi yang disediakan dalam aplikasi memastikan pengguna mendapatkan data yang mereka butuhkan dengan benar.
3. Menilai kualitas layanan, termasuk dukungan pelanggan dan fitur tambahan, membantu Traveloka memastikan bahwa mereka memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan responsive terhadap kebutuhan pengguna.

1.5 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah penelitian ini adalah :

1. Kurangnya pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada aplikasi Traveloka.
2. Keterbatasan dalam wawasan manajemen Traveloka dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Kekurangan literatur mengenai evaluasi kepuasan pelanggan dalam konteks industri perjalanan daring.

1.6 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini akan difokuskan pada analisis tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Traveloka.
2. Wawasan yang diperoleh akan dibatasi pada area pengalaman pengguna dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh Traveloka.

3. Penelitian ini tidak akan mencakup aspek lain dari industri perjalanan daring yang tidak langsung berhubungan dengan evaluasi kepuasan pelanggan pada aplikasi Traveloka.
4. Penelitian ini menggunakan metode PIECES.
5. Pengelolaan data menggunakan aplikasi SPSS versi 25.
6. Responden yang diambil merupakan responden yang berlangganan atau menggunakan aplikasi Traveloka.
7. Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada aplikasi ini menggunakan metode PIECES yang terdiri dari 7 variabel yaitu *performance*, *information*, *economy*, *control*, *efficiency*, *services* dan kepuasan pengguna.
8. Pengambilan data pada penelitian ini berada di kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. (2023). Peran Inovasi dalam Meningkatkan Kinerja Industri Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(03), 150–157. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i03.244>.
- Aditya, N. M. B., & Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325–332. DOI: 10.30865/json.v3i3.3964.
- Asyiah, S., Maddeppungeng, A., & Alfalakh, D. S. (2020). Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Kampus Untirta Sindangsari). *Jurnal Fondasi*, 9(2), 188. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Astuti, D. Y., Handayani, E. S., Sunaini, Rahmawati, U., & Winarni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Research In Accounting Journal*, 1(3), 412-419. Retrieved from <http://journal.yrpiiku.com/index.php/raj>.
- Aulia, S. (2020). Pola perilaku konsumen digital dalam memanfaatkan aplikasi dompet digital. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 311. <http://dx.doi.org/10.24912/jk.v12i2.9829>.
- Haniasti, S., Putra, D. H., Indawati, L., & Dewi, D. R. (2023). Gambaran Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dengan Metode PIECES di Puskesmas Kunciran. *Sosains Journal Sosial dan Sains*, 3(2). P-ISSN 2774-7018, E-ISSN 2774-700X.
- Kusumo, A. T. (2022). Analisa dan Evaluasi Kepuasan Guru Sebagai Pengguna NataKelas Menggunakan PIECES Framework. *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 2(1). <https://doi.org/10.31289/simpatik.v2i1.244>.
- Muliansah, R., & Budihartanti, C. (2020). Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loket Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES. *Journal of Computer Science and Engineering*, 1(1), 17-29. <https://doi.org/10.36596/jcse.v1i1.22dx.doi.org/10.35671/jcse>.
- Nirwana, N. K. A., Ratnaningrum, L. P. R. A., Wardani, N. W., & Salimah, S. H. (2023). Analisis Kualitas Layanan dan Pengguna Aplikasi OVO Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Menggunakan PIECES Framework. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi (JMTI)*, 13(2), 10-23. DOI: 10.59819.
- Noor, A. (2022). Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 658–665. DOI: 10.47065/josh.v3i4.193.
- Pratiwi, M., Arsyah, U. I., Kartika, D., & Arsyah, R. H. (2021). PIECES Framework dalam Analisis Penerapan Sistem Informasi. *Majalah Ilmiah UPI YPTK*, 28(1), 19-24. DOI: 10.35134/jmi.v28i1.64.
- Purba, A., & Sihotang, J. I. (2023). Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Daytrans Dengan Kerangka Kerja Pieces Framework. *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*, 7(2), Nov 2023. DOI: 10.31603/komtika.v7i2.10432.
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 311. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.99470>.
- Sari, M. N. K., & Utamajaya, J. N. (2022). Pengaruh Kualitas Website Traveloka Menggunakan Webqual4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 2(4), 342. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Sari, N. H., & Rahmah, N. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi proses riset konsumen: Target pasar, perilaku pembelian, dan permintaan pasar (Literature Review Perilaku Konsumen). *Journal of Information Management and Technology*, 3(5), 658–665. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i5>.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>.
- Siti Sarah, M., Saepudi, E., & Anwar, R. K. (2023). Hubungan kualitas sistem informasi aplikasi iPusnas dengan kepuasan pemustaka menggunakan PIECES framework. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 29–39. <https://doi.org/10.56127/jukim.v2i6.968>.
- Suali, & Simanjuntak, J. P. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi minat beli konsumen pada layanan online Traveloka. *Jurnal PROFITA: Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 20-37.

Supriadi, R. A. P. (2022). Strategi Pengembangan Produk Paket Wisata di PT. Viva Wisata Indonesia. *Journal of Event, Travel and Tour Management*, 2(2), 31-36. DOI: 10.34013/jett.v2i2.865.

Wardhani, L. N., & Andarini, S. (2024). The Influence Of Ease Of Use, Perceived Price And Electronic Word Of Mouth On Traveloka Brand Switching (Study Of Traveloka Users In Surabaya) [Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Harga Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Brand Switching Traveloka (Studi Pada Pengguna Traveloka Di Surabaya)]. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 4304-4315. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>.