

**PENERAPAN METODE PIECES UNTUK ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA DALAM APLIKASI MOBILE BANKING MANDIRI**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Studi Di Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



**OLEH:**

**FATIMAH AZZAHRAH**

**09031482326013**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI PROFESIONAL**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN METODE PIECES UNTUK ANALISIS TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA DALAM APLIKASI MOBILE BANKING  
MANDIRI**

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

Oleh:  
**FATIMAH AZZAHRAH**  
**09031482326013**

**Pembimbing 1 : M.Rudi Sanjaya**  
**NIP. 108611272019031005**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.**  
**1979102010121003**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatimah Azzahrah

NIM : 09031482326013

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : PENERAPAN METODE PIECES UNTUK ANALISIS  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM  
APLIKASI MOBILE BANKING MANDIRI.

Hasil pengecekan software authenticat/Turnitin: 5 %

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.



Palembang, Februari 2025

  
METRAL  
TEMPEL  
A3408AMX216402497  
Fatimah Azzahrah  
NIM. 09031482326013

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatimah Azzahrah  
NIM : 09031482326013  
Judul Publikasi : PENERAPAN METODE PIECES UNTUK ANALISIS  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM  
APLIKASI MOBILE BANKING MANDIRI.  
DOI : <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i1.4577>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

PENERAPAN METODE PIECES UNTUK ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM APLIKASI MOBILE BANKING MANDIRI. Yang diusulkan pada IJCS : The Indonesian Journal of Computer Science, Volume 14, Issue 1 (Februari 2025) 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.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



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

Palembang, Februari 2025  
Yang Menyatakan,



Fatimah Azzahrah  
NIM. 09031482326013

**HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI**

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : 14 Maret 2025

Tanggal : Jumat

Nama : Fatimah Azzahrah

NIM : 09031482326013

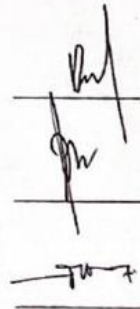
Judul : Penerapan Metode PIECES untuk Analisis Tingkat Kepuasan  
dalam Aplikasi Mobile M-Banking Mandiri

Komisi Penguji:

1. Ketua : Dedy Kurniawan, M.Sc.

2. Pembimbing I : M Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.

3. Penguji : Dwi Rosa Indah, M.T.



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



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

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Motto:*

*-Be kind, be humble, be love -*

**Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

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

## KATA PENGANTAR



Dengan organ segala puji beserta syukur terhadap Allah SWT sebab hanyalah atas rahmat beserta hidayah-Nya penulis akhirnya bisa untuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENERAPAN METODE PIECES UNTUK ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM APLIKASI *MOBILE BANKING MANDIRI*”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan kelulusan mahasiswa Pendidikan Strata-1 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini didapatkan banyak sekali dukungan atas berbagai pihak kepada penulis. Maka bisa terselesaikannya skripsi ini. Disebabkan tersebut, pada kesempatan ini ingin disampaikan ucapan terima kasih oleh penulis terhadap:

1. Allah SWT yang sudah memberikan rezeki beserta anugerah berupa ilmu, kesempatan, dan kesehatan maka penulis mampu menyelesaikan kuliah terutama pada penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tuaku, Ayah Poniran dan Ibu Nurul Hidayah. Serta ketiga Adikku, M. Fadhli Irsyad, Sakinah Nur Assyifa, Shakila Nur Aliya. Berkat doa, dukungan, kepercayaan beserta kasih sayang yang diberikannya terhadap 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. Pacar saya Irchmna Rengga Amin yang selalu menemani dan memberikan *support* kepada penulis.
9. Seluruh sahabatku Pece, pipi, nai, prima, zayn, eci, dhia, mutik, nabila, yang selalu memberikan *support* kepada penulis.

Palembang, Januari 2025

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>Lembar Pengesahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persembahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>x</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Analisis .....	6
2.2 Kepuasan Pengguna .....	6
2.3 Mobile Banking .....	7
2.4 PIECES .....	8
2.5 Livin by Mandiri .....	9
2.6 Tabel Penelitian Terdahulu .....	9
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tahap Penelitian.....	13

3.3.1 Pengumpulan Data .....	14
3.1.2 Analisis dan Penentuan Metode .....	14
3.1.3 Penentuan Responden .....	15
3.1.4 Pembuatan dan Penyebaran Kuisisioner.....	15
3.1.5 Hasil Penelitian .....	15
3.2 Analisis Data.....	15

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Aplikasi SPSS dan Pengolahan Data .....	21
4.2 Uji Reliabilitas .....	29
4.3 Menghitung Tingkat Kepuasan.....	30
4.3.1 Perhitungan Tingkat Kepuasan pada Indikator Performance .....	36
4.3.2 Perhitungan tingkat Kepuasan pada Indikator Information .....	37
4.3.3 Perhitungan Tingkat Kepuasan pada Indikator Economic.....	37
4.3.4 Perhitungan Tingkat Kepuasan pada Indikator Control.....	38
4.3.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan pada Indikator Efficiency .....	38
4.3.6 Perhitungan Tingkat Kepuasan pada Indikator Service.....	39
4.4 Hasil Akhir Perhitungan .....	39

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran .....	40

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Tahap Penelitian.....	16
Gambar 1.2 Alur Analisis Data.....	20
Gambar 4.1 Tampilan Login Livin by Mandiri .....	26
Gambar 4.2 Dashboard Utama Livin by Mandiri .....	27
Gambar 4.3 Fitur Transfer Livin' by Mandiri .....	28

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Skala Linkert .....	18
Tabel 3.2 Penilaian Tingkat Kepuasan .....	22
Tabel 3.3 Penyusunan Kuisisioner .....	23
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif .....	29
Tabel 4.2 Uji Validitas .....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Information .....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Economic .....	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Control .....	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Efficiency .....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Service .....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Performance .....	36
Tabel 4.9 Cronbatch Alpha .....	36
Tabel 4.10 Kriteria Jawaban Indikator Performance .....	38
Tabel 4.11 Kriteria Jawaban Indikator Information .....	39
Tabel 4.12 Kriteria Jawaban Indikator Control .....	40
Tabel 4.13 Kriteria Jawaban Indikator Efficiency .....	41
Tabel 4.14 Kriteria Jawaban Indikator Service .....	42
Tabel 4.15 Kriteria Jawaban Indikator .....	43
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan .....	44

# **PENERAPAN METODE PIECES UNTUK ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM APLIKASI MOBILE BANKING MANDIRI**

**Oleh**

**Fatimah Azzahrah 09031482326013**

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email: [09031482326013@student.unsri.ac.id](mailto:09031482326013@student.unsri.ac.id)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini melakukan analisis kepada tingkat kepuasan atas para pengguna aplikasi yang dikenal dengan *Livein' by Mandiri* menggunakan metode PIECES, lewat mencakup indikator yang berupa "*Performance, Information, Economy*, kemudian juga *Control, Efficiency*, serta terdapat *Service*". Tujuannya adalah agar dapat menjalankan pengukuran kepuasan dari penggunaannya dan memberikan rekomendasi pengembangan layanan. Penelitian menggunakan kuesioner daring dengan skala Likert yang disebarakan kepada 201 pengguna aktif aplikasi. Pengujian pada instrumen penelitiannya yaitu melalui uji validitas beserta yang reabilitas saat akan dipakai. Hasil analisis deskriptif kuantitatif menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan indikator Efisiensi (4,30) dan Kinerja (4,26) mendapat nilai tertinggi. Metode PIECES terbukti efektif dalam mengidentifikasi aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna, memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan layanan digital. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi Bank Mandiri dan industri perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih optimal.

**Kata Kunci:** Metode PIECES, Tingkat Kepuasan, Aplikasi Digital, Efisiensi Layanan, *Livein' by Mandiri*, Kualitas Informasi.

**APPLICATION OF THE PIECES METHOD FOR ANALYZING LEVEL OF USER  
SATISFACTION IN THE MANDIRI MOBILE BANKING APPLICATION**

**By**

**Fatimah Azzahrah 09031482326013**

*Information Systems, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University*

*Email: [09031482326013@student.unsri.ac.id](mailto:09031482326013@student.unsri.ac.id)*

**ABSTRACT**

*This study analyzes users of the application known as Livin' by Mandiri using the PIECES method, which includes indicators in the form of "Performance, Information, Economy, then also Control, Efficiency, and Service". The researchers used a Likert scale via an online questionnaire by distributing the questionnaire to 201 active app users, supported by relevant literature. The research instrument was tested for validity and reliability, and all parameters were found to be valid and reliable. Descriptive quantitative analysis showed high satisfaction, particularly on the Efficiency (4.30) and Performance (4.26) indicators. The PIECES method proved effective in identifying key aspects that influence user satisfaction, offering recommendations for the development of digital services. Bank Mandiri and various other banks can use this discovery to create improved service quality with technology base that makes customers feel satisfied because their needs can be served more optimally.*

**Keyword:** *PIECES Method, User Satisfaction, Digital Applications, Service Efficiency, Livin' by Mandiri Information Quality.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan semakin cepatnya terjadi perkembangan teknologi menciptakan keseharian yang tanpa bisa luput atas teknologi. Teknologi dengan berkembang memberikan bantuan seluruh hal yang dijalankan semakin mudah serta lebih efisien, contohnya yaitu dalam komunikasi yang lebih mudah dijalankan Melalui penggunaan teknologi. Teknologi sudah digunakan pada beragam sektor tanpa memungkirkan seluruh sektor dengan memadai teknologi bisa menjalankan suatu pekerjaannya secara lebih mudah (Maulana, 2022).

Dukungan dari adanya teknologi informasi sangatlah membantu pada zaman yang kini telah serba otomatis. Perkembangan dari adanya teknologi informasi ataupun dikenal dengan TI dengan pesat selaras melalui kemajuan peradaban perkembangannya yaitu misalnya pada software, hardware, kemudian juga teknologi penyimpanan datanya juga pada teknologi komunikasi beserta pada jaringan. TI yang berkembang tidaklah sekedar memberikan pengaruh pada dunia perbankan serta bisnis namun berpengaruh juga kepada berbagai sektor lain misalnya yaitu dunia pendidikan kemudian pemerintahan, lalu pada kesehatan, beserta yang lainnya (Susanti dkk., 2022).

Perbankan adalah lembaga keuangan yang sangat berpengaruh pada perekonomian di setiap negara, dengan berkembangnya teknologi informasi yang sangat pesat menimbulkan dampak bagi seluruh aspek kehidupan dan menimbulkan inovasi- inovasi bagi sebuah sektor perbankan untuk menghasilkan jasa perbankan yang lebih modern, yaitu kemudahan untuk mengakses melalui *electronic banking*, *internet banking*, hingga saat ini telah kita lihat *trend*

*mobile banking* yang sudah dipakai oleh banyak industri perbankan di Indonesia (Rosalina, 2023).

Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berpendapat bahwa pengguna *mobile banking* dan *internet banking* mengalami peningkatan lebih dari 30% pada tahun 2016 sampai bulan Agustus 2021. Deputi komisioner pengawasan perbankan mengungkapkan bahwa rincian *internet banking* meningkat sebesar 50% dan berdasarkan survey yang dilakukan oleh OJK transaksi uang elektronik pada tahun 2015-2020 meningkat dengan angka 47% yaitu dari 5,28 triliun menjadi 204,9 triliun, peningkatan itu dilihat dari jumlah account kepemilikan rekening sampai 337 juta di tahun 2020 (Ariesta, 2021).

Selayaknya Bank Mandiri di mana selalu mengiringi jalannya perkembangan dan trend yang ada kini pada persoalan menciptakan peningkatan pelayanan terhadap nasabahnya, termasuk di dalamnya wujud peningkatan pelayanan terhadap nasabahnya melalui menerbitkan aplikasi *m-banking* dengan diberikan nama *Livin by Mandiri*. Bisa dilakukan penginstalan aplikasi tersebut di dalam *smartphone* dari pengguna baik pada *iOS* ataupun yang *Android*. Penggunaanya dapat cukup terhubung serta melakukan akses pada *Livin by Mandiri*, sehingga semua urusan perbankan bisa terselesaikan pada hitungan menit serta terdapat banyak menu dengan disediakan di dalam aplikasinya misalnya yaitu transfer, bayar, kemudian juga ada tarik tunai, lalu ada info tabungan beserta depositonya, *you are top up*, kemudian *e-wallet*, lalu juga *e-money*. (R. Prayogi, K.Ramanda, C. Budihartanti, dan A. Rusman, 2021).

Dengan memahami kekuatan dan kelemahan dari perspektif pelanggan, Bank Mandiri dapat mengidentifikasi area – area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan teknik *PIECES* yang kepanjangannya yaitu “*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan*



*Service*” dalam menentukan analisis tingkatan kepuasan dapat menjadi alat yang efektif bagi Bank Mandiri untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan mereka. PIECES menitikberatkan pada enam aspek analisis dengan melingkupi kinerja komet informasi, dan data, ekonomi, kontrol, beserta keamanannya efisiensi, juga pada layanannya ( 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. Persoalan tersebut memberikan kemudahan pada melakukan identifikasi berbagai indikator permasalahan dengan mungkin dapat muncul serta memberikan kemungkinan pada penarikan berbagai langkah dengan akurat untuk penanganannya ( Haniasti dkk., 2023).

Dengan menerapkan metode PIECES peneliti dapat mengidentifikasi masalah – masalah yang ada dan menyediakan solusi bagi permasalahan tersebut. Persoalan tersebut memberikan kemungkinan perusahaan dalam mengoptimalkan manfaat pada usaha memperbaiki besar yang mengembangkan mutu sistemnya ( Noor, 2022). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mengenai berbagai faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan penggunaannya serta mendapatkan wawasan untuk perbaikan yang dapat dilakukan. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan Bank Mandiri bisa melakukan identifikasi berbagai area yang membutuhkan suatu perbaikan serta mengimplementasikannya dengan efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Latar belakang masalah ini berfokus pada tantangan yang dihadapi oleh Bank Mandiri dalam memahami dan meningkatkan kepuasan pengguna. Yaitu kurangnya

pemahaman yang mendalam mengenai faktor spesifik dengan memberikan pengaruh kepada kepuasan pengguna dari adanya Livin by Mandiri sehingga menciptakan kesulitan bagi perusahaan dalam mengidentifikasi beberapa elemen kunci yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna serta manajemen Bank Mandiri terkait optimalisasi pengalaman pengguna dan peningkatan kualitas layanan pengguna masih terbatas. Hal ini berdampak pada kemampuan perusahaan untuk merancang dan menetapkan strategi yang efektif dalam menjaga kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, situasi ini menekankan perlunya penelitian ini dan pengembangan lebih lanjut untuk mengisi kekosongan pengetahuan dan memberikan dasar yang kuat bagi peningkatan kualitas layanan Mobile Banking Livin by Mandiri.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan didasarkan kepada pemaparan latar belakang, sehingga bisa mengidentifikasi masalah yang nantinya dibahas berupa : “Bagaimana mengetahui tingkat efisiensi kepuasan pengguna aplikasi m-banking Livin by Mandiri melalui penggunaan metode *Pieces (Performance, Information, Control, Efficiency, Service)*?

## **1.3 Tujuan**

Terdapat juga tujuan pada pelaksanaan penelitian ini ialah agar dapat melakukan pengukuran tingkatan kepuasan pengguna dan menganalisis kualitas aplikasi m-banking yang bernama Livin by Mandiri dengan menerapkan metode PIECES para peserta bisa mengetahui berbagai macam faktor yang memberikan pengaruh kepada tingkat kepuasan pelanggan dari Livin by Mandiri yang telah ada.

#### **1.4 Manfaat**

Terdapat juga manfaat yang diperoleh pada penelitian ini yaitu berupa:

1. Mempermudah mengetahui tingkat efisiensi yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna.
2. Dapat menganalisis berbagai aspek untuk memastikan aplikasi berjalan dengan baik.
3. Mengevaluasi aspek kinerja guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Pada berjalannya tugas akhir yang dituliskan oleh penulis memberikan Batasan permasalahan yang akan dijabarkan yaitu:

1. Pada analisis aplikasi mobile banking Livin by Mandiri dengan memakai metode PIECES.
2. Pengelolaan data menggunakan aplikasi SPSS.
3. Responden ini diambil dari nasabah dengan memakai aplikasi *m-banking Livin by Mandiri*.
4. Penelitian ini difokuskan pada analisa tingkat kepuasan yang dimiliki pengguna di dalam aplikasi *M-Banking Livin by Mandiri*.
5. Penelitian ini akan dibatasi pada wawasan yang diperoleh untuk area pengalaman dan kualitas layanan pengguna yang di tawarkan oleh Livin by Mandiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Sahira Putri. "Comparative Analysis of User Satisfaction Levels on Livin By Mandiri and BSI Mobile Applications Using the PIECES Method." *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo* 16.4 (2023): 694-704.
- S. Susanti, D. S. Canta, E. L. Hadisaputro, "Penerapan Metode PIECES Framework dalam Analisis
- J. A. Sari and B. A. Diana, "Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 9, no. 2, pp. 88–96, 2024, doi: 10.36982/jpg.v9i2.3896.
- A. I. Mutiasari, "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital," *J. Ekon. Bisnis Dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 2, pp. 32–41, 2020, doi: 10.47942/iab.v9i2.541.
- Mayasari, Hidayat, and Hafitri, "Pengaruh *Internet banking* dan *Mobile banking* terhadap Kinerja Keuangan Bank," *J. Pendidik. Manaj. Bisnis*, vol. 21, no. 1, pp. 55–72, 2021, [Online]. Available: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)
- N. Muhammad Asnadi and E. Khudzaeva, "Analisis Usability Aplikasi Brimo Dengan Menggunakan Metode Kuesioner Dan Model Delone & Mclean," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 187–199, 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2625.
- R. Prayogi, K. Ramanda, C. Budihartanti, and A. Rusman, "Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA," *J. Infortech*, vol. 3, no. 1, pp. 7–12, 2021, doi: 10.31294/infortech.v3i1.10122.
- D. N. Saputri and T. Sutabri, "IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Gopay Dalam Konteks Layanan Keuangan Digital Menggunakan Metode Pieces," *IJM Indones. J. Multidiscip.*, vol. 2, pp. 1–11, 2024,

- [Online]. Available: <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- M. N. Alwi, F. Bahari, M. Turot, A. Nainggolan, and R. Semmawi, "Tantangan dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan dan Transformasi Perbankan," *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*, vol. 2160, pp. 1–10, 2024.
- D. N. Saputri and T. Sutabri, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi GopaDalam Konteks Layanan Keuangan Digital Menggunakan Metode PIECES," *Indonesian Journal of Multidisciplinary*, vol. 2, no. 3, 2024. [Online]. Available: <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>. [Accessed: Dec. 22, 2024].
- D. F. Cahyadi, W. Khafa Nofa, D. Anggraini, and P. Hapsari, "Perbandingan Efektivitas Metode PIECES dan EUCS dalam Analisis Kepuasan Pengguna MyXL," *Journal*, vol. 10, no. 2, pp. 223–235, 2024.
- A. Noor, "Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 658–665, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1937.
- Nurjanah, "Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda Nurjanah," *J. Mhs.*, vol. 1, p. h. 5, 2021.
- M. S. Sari and M. Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *J. Ekon.*, vol. 21, no. 3, p. 311, 2019.
- N. K, A. Putri, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *Journal of Emerging Information System*.