

Analisa Kualitas Digimos Software Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indo Mat Menggunakan Metode Pieces Framework

Ina Maryani, Zahra Ar Rizkah

Universitas Bina Sarana Informatika, Universitas Nusa Mandiri
ina.imy@bsi.ac.id, 11213131@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan suatu produk hasil perusahaan terhadap harapan yang diinginkan akan produk tersebut. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pengguna, pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengguna Digimos Software. Pelayanan menjadi tolak ukur apakah pengguna puas dan tertarik untuk terus menggunakannya. Pelayanan ini mempengaruhi pengguna untuk tetap setia menggunakan Digimos Software atau beralih ke sistem yang lain. Pada penelitian ini menggunakan metode PIECES terdapat enam variabel atau parameter penting yang sering disebut sebagai "PIECES" (Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service). Metode PIECES digunakan dalam evaluasi sistem karena mencakup aspek-aspek yang penting dan saling terkait untuk mengevaluasi sistem secara menyeluruh. Dengan menggunakan metode PIECES, evaluasi sistem dapat dilakukan dengan lebih komprehensif, menyeluruh, dan sistemik. Ini membantu dalam memastikan bahwa sistem memenuhi kebutuhan dan tujuan yang diharapkan serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Hasil penelitian menyatakan bahwa dari enam variabel yang dimiliki PIECES framework memiliki nilai rata-rata yaitu nilai *performance* (3,98), nilai *Information and Data* (3,99), nilai *Economics* (4,11), nilai *Control and Security* (4,28), nilai *Efficiency* (3,97), nilai *Service* (4,08). Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan Digimos Software secara umum mendapatkan penilaian yang baik dalam konteks analisis PIECES. Rata-rata nilai untuk setiap variabel berada di atas skala 3 (puas), menunjukkan bahwa kinerja sistem, informasi dan data, aspek ekonomi, kontrol keamanan, efisiensi, dan layanan yang diberikan oleh Digimos Software telah memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, digimos software, pieces framework*

Abstract

Customer satisfaction is a feeling felt by customers after comparing a company's product to the desired expectations for the product. Service is something that is very important for users, the users referred to in this study are Digimos Software users. Service is a measure of whether users are satisfied and interested in continuing to use it. This service influences users to remain loyal to using Digimos Software or to switch to another system. In this study using the PIECES method, there are six important variables or parameters which are often referred to as "PIECES" (Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service). The PIECES method is used in system evaluation because it includes important and interrelated aspects to evaluate the system as a whole. By using the PIECES method, system evaluation can be carried out in a more comprehensive, thorough and systemic manner. This helps in ensuring that the system meets the expected needs and objectives as well as identifying areas that require improvement or improvement. The results of the study stated that of the six variables owned by the PIECES framework, they had an average value, namely performance value (3.98), information and data value (3.99), economics value (4.11), control and security value (4, 28), Efficiency value (3.97), Service value (4.08). From these results, it can be concluded that the implementation of Digimos Software is generally well rated in the context of PIECES analysis. The average score for each variable is above a scale of 3 (satisfied), indicating that system performance, information and data, economic aspects, security controls, efficiency, and services provided by Digimos Software have met or exceeded user expectations.

Keywords: *customer satisfaction, digimos software, pieces framework*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi sangat bermanfaat dalam suatu kinerja menjadikan lebih efektif dan efisien. Membuat sistem informasi harus dapat dipastikan berjalan dengan baik, selalu mengevaluasi sistem informasi agar lebih berkembang. Apabila pengerjaan teknologi informasi tidak berjalan baik dapat menimbulkan resiko negatif (Kinanti et al., n.d.).

PT. Indo Mat merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor alat laboratorium untuk Analisa minyak kelapa sawit, Berdiri sejak tahun 2013, perusahaan sudah banyak melakukan penjualan barang dan jasa diberbagai sektor perkebunan kelapa sawit, Salah satu alat tersebut adalah FOSS DA 1650. Untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan dari Hasil alat FOSS NIRS DA 1650 tersebut secara cepat dan detail. Maka PT Indo Mat membuat suatu software yaitu dinamakan Digimos Software.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan pengukuran mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa, atau produk itu sendiri. Berdasarkan penelitian sebelumnya (Agustina, 2018), Kepuasan merupakan pengukuran mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen bertautan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi (Supriyatna, 2018).

Dengan menggunakan PIECES Framework, pemecahan masalah dan perbaikan sistem dapat dilakukan dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Framework ini membantu dalam mengidentifikasi dan memahami masalah yang ada, menetapkan harapan atau tujuan yang diinginkan, dan memastikan bahwa proses pemecahan masalah atau perbaikan sistem mengikuti pedoman yang relevan (Fatoni et al., 2020)

Metode PIECES memiliki keunggulan dalam hal mencakup lebih banyak variabel atau poin evaluasi daripada metode Technology Acceptance Model (TAM). TAM hanya menggunakan dua pengukuran utama, yaitu persepsi kebermanfaatan (Perceived Usefulness) dan tanggapan kemudahan (Perceived Ease of Use). (Made Ngakan & Joy Nashar, 2022). Masalah dalam penelitian selama ini belum ada data terkait dalam penggunaan Digimos Software, Selama ini belum diketahui Seberapa Kualitas Digimos Software terhadap Kepuasan Pelanggan, PT Indo Mat perlu adanya perbaikan atau perbaharui fitur-fitur yang ada untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian adalah memberikan hasil penelitian beserta data-data yang berkaitan dengan Digimos Software agar dapat digunakan oleh perusahaan, memudahkan Perusahaan dalam mengetahui kualitas kinerja Digimos Software yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan hasil kuesioner yang ada, membuktikan Penggunaan Metode PIECES Framework dapat diterapkan dalam menganalisa Digimos Software agar lebih baik ke depannya.

2. METODE PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *deskriptif* dengan metode kuantitatif artinya penelitian yang dilakukan berdasarkan data-data yang bersifat fakta yang ada mengenai kepuasan pelanggan menggunakan Digimos Software.

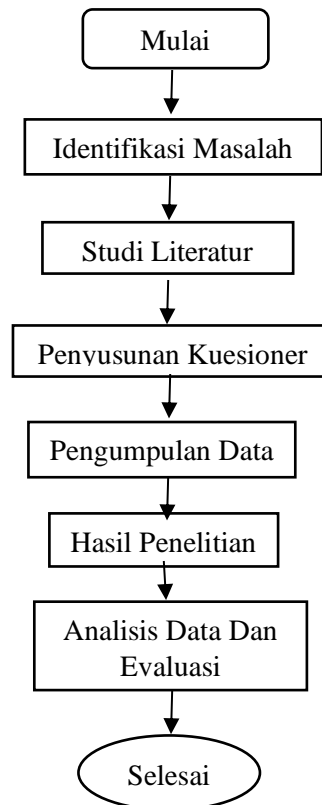
Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan PIECES Framework yaitu sebuah metode yang digunakan sebagai analisis dan mengevaluasi sistem dengan memperhatikan beberapa komponen variable yang terdiri dari:

- a. *Performace* (kehandalan)
- b. *Information and Data* (Data dan Informasi)
- c. *Economics* (Nilai Ekonomis)
- d. *Control and Security* (Pengendalian dan Keamanan)
- e. *Efficiency* (Efisiensi)
- f. *Service* (Pelayanan)

Langkah pertama adalah mengidentifikasi masalah untuk mengetahui masalah apa yang dapat mempengaruhi kualitas perangkat lunak. Langkah selanjutnya adalah kajian literatur, tersedia di jurnal nasional dan internasional, akses internet publik dan penelitian sebelumnya. Selain itu, kuesioner disiapkan untuk mencocokkan dan mengelola pertanyaan yang menjadi data. Kuesioner disebarkan melalui email dan link google form dibagikan. Selain itu, informasi dikumpulkan untuk memastikan bahwa informasi yang disimpan valid dan dapat diandalkan. Data primer berasal dari penyebaran kuesioner berupa poin-poin skala Likert dan data sekunder dari studi literatur.

Peneliti membagikan kuesioner kepada 760 pelanggan yang menggunakan software Digimos PT Indo Mat. Rincian lengkap diberikan pada Tabel 1. populasi pelanggan. Kemudian dilakukan analisis dan evaluasi data, yaitu menghitung rata-rata kualitas software Digimos yang benar dengan menggunakan rumus kepuasan rata-rata. Setelah itu, hasil penelitian merupakan tahap akhir dari suatu penelitian di

mana penarikan kesimpulan dan saran dibuat berdasarkan temuan yang diperoleh. Dalam konteks evaluasi sistem informasi dengan menggunakan PIECES Framework, hasil penelitian dapat melibatkan evaluasi sistematis terhadap komponen-komponen PIECES yang perlu diperbaiki.. Tahapan Penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Flowchart Penelitian



Gambar 1. Flowcart Penelitian

B. Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada kelompok yang ingin diteliti atau populasi target yang menjadi fokus penelitian. Populasi dapat mencakup individu, kelompok, organisasi, wilayah geografis, atau elemen lain yang relevan dengan pertanyaan penelitian.

Sampel, di sisi lain, adalah subset atau sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk dianalisis atau diteliti secara lebih mendalam. Sampel dipilih dengan tujuan mewakili populasi secara umum dan memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang cukup untuk membuat generalisasi atau kesimpulan tentang populasi secara keseluruhan. Subjek penelitian ini adalah Pelanggan PT Indo Mat yang menggunakan Digimos *Software* pada Tahun 2022. Tabel 1. Adalah table Populasi yang digunakan oleh peneliti

Tabel 1. Populasi Pelanggan

No.	Nama Pelanggan	Populasi	No.	Nama Pelanggan	Populasi
1	Agra Masang Perkasa, PT	15	32	Sinar Siak Dian Permai, PT	12
2	Agrindo Indah Persada 1, PT	12	33	Tania Selatan, PT	10
3	Agrindo Indah Persada 2, PT	10	34	EMU R&D	13
4	Agrindo Indah Persada 3, PT	11	35	Best Agro, PT	11
5	Agro Palindo, PT	13	36	Indah Pontjan, PT	8
6	Agronusa Investama, PT	16	37	Demo unit - 2	10
7	Buluh Cawang Plantation, PT	12	38	Teladan Prima, PT	12
8	Bumi Pratama Khatulistiwa, PT	14	39	Farinda Bersaudara, PT	14
9	Bumi Sawit Kencana, PT	15	40	Palmina Utama, PT	15
10	Darma Wungu Guna, PT	10	41	Tunas Agro Subur Kencana, PT	13
11	Daya Labuhan Indah 1, PT	12	42	Bayung Agro Sawita, PT	10
12	Daya Labuhan Indah 2, PT	10	43	Andalas Agro Industri, PT	11
13	Gersindo Minang Plantation, PT	12	44	Hatonduhan Dearma Sawita, PT	10
14	Karunia Kencana Permaisejati, PT	14	45	Jalin Vaneo, PT	14
15	Kencana Sawit Indonesia, PT	10	46	Alno Agro Utama, PT	15
16	Kerry Sawit Indonesia 1, PT	11	47	Adei Plantations & Industry, PT	12
17	Kerry Sawit Indonesia 2, PT	14	48	Langkat Nusantara Kepong, PT	10
18	Mentaya Sawit Mas, PT	12	49	Perkebunan Nusantara III-PKO, PT	15
19	Milano Aek Batu, PT	13	50	Karya Panen Terus, PT	12
20	Multimas Nabati Asahan, PT	15	51	Citra Bumi Agro, PT	11
21	Murini Samsam 1-Kandis, PT	12	52	Agrina Sawit Perdana, PT	14
22	Murini Samsam 2-Kandis, PT	14	53	Anugerah Sumber Makmur, PT	10
23	Musi Banyuasin Indah, PT	10	54	Cisadane Sawit Raya, PT	13
24	Mustika Sembuluh 1, PT	14	55	Andalas Wahana Berjaya, PT	15
25	Mustika Sembuluh 2, PT	12	56	Cinta Raja, PT	10
26	Perkebunan Milano, PT	11	57	Kodeco Agro Jaya Mandiri, PT	12
27	Rimba Harapan Sakti, PT	13	58	Tata Hamparan Eka Persada, PT	14
28	Sarana Titian Permata 1, PT	10	59	Dang Merdu Berjaya, PT	10
29	Sarana Titian Permata 2, PT	10	60	Bintang Harapan Desa, PT	11
30	Siak Prima Sakti, PT	12	61	Sawit Permai Abadi, PT	10
31	Sinar Perdana Caraka, PT	14	62	Tari Agro Nabati, PT	10
				Jumlah Populasi	750

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data pengguna Digimos Software milik PT. Indo Mat. Pemilihan sampel yang tepat sangat penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa sampel tersebut mewakili populasi dengan baik. Dalam pemilihan sampel, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, seperti random sampling (pengambilan sampel acak), stratified sampling (pengambilan sampel berdasarkan strata), convenience sampling (pengambilan sampel yang paling mudah diakses), purposive sampling (pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian), dan metode lainnya.

Penting untuk dicatat bahwa generalisasi dari hasil penelitian sampel ke populasi harus dilakukan dengan hati-hati dan mempertimbangkan keterbatasan yang mungkin ada. Ukuran sampel, metode pemilihan sampel, dan representativitas sampel adalah faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepercayaan dan validitas generalisasi.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu total berjumlah 261 responden.

Berikut rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan:

n : Total sampel

N : Jumlah atau Total populasi

e : Batas toleransi kesalahan (5%)

$$n = \frac{750}{1 + 750 (0.05)^2}$$

$$n = 750 = \frac{260.8695}{2.875} = 261$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian hasil dan pembahasan peneliti mulai melakukan olah data dari data kuisisioner yang terkumpul, Untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan hasil penilaian kuisisioner dengan menggunakan skala Likert. selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata maka untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus :

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

Sumber : (Muliansah & Budihartanti, 2020)

Keterangan :

RK : Rata-Rata Tingkat Kepuasan

JSK : Jumlah Skor Kuisisioner

JK : Jumlah Kuisisioner

Penentuan tabel tingkat kepuasan menggunakan model yang dinyatakan oleh Kaplan dan Norton dalam penelitian yang dilakukan oleh (Muliansah & Budihartanti, 2020), dengan skala tingkatan kepuasan sebagai berikut pada Tabel 3.:

Rentang Nilai	Kategori
1 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Ragu-Ragu
3.4 – 4.19	Puas
4.2 - 5	Sangat Puas

Dengan menggunakan Tabel III, selanjutnya dilakukan pengolahan kuisisioner menunjukkan bahwa pengguna Digimos Software secara keseluruhan untuk mengetahui pelanggan merasa puas atau sangat puas dengan sistem tersebut. Apakah Digimos Software telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Adapun hasil pengolahan kuisisioner dalam melihat tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1) Indikator Performance (Kinerja)

Tabel 3. Indikator *Performance*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Digimos mudah diakses oleh pengguna	180	81	0	0	0
2	Jika Digimos digunakan secara bersamaan, kinerja sistem berjalan stabil	35	166	60	0	0
3	Digimos dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relatif singkat, tanpa mengalami hambatan	0	154	107	0	0
4	Digimos dapat dengan cepat merespon suatu perintah pembatalan maupun permintaan	58	108	95	0	0
5	Menu dan navigasi yang disediakan Digimos dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif	61	141	59	0	0
6	Digimos memiliki tampilan yang menarik	0	201	60	0	0
7	Menu-menu yang tersedia pada Digimos, secara instan dapat menampilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	155	106	0	0	0
8	Pada Digimos tersedia aksi pembatalan dengan mudah jika diperlukan	0	106	155	0	0
9	Output yang dihasilkan Digimos mempunyai tampilan yang sama (konsisten)*Contoh: Empty Bunch, Condensate, Solid Decanter	61	200	0	0	0
10	Digimos pernah mengalami <i>error</i> saat digunakan	0	201	60	0	0

$$RK = \frac{(5*550) + (4*1464) + (3*596) + (2*0) + (1*0)}{(10*261)}$$

$$RK = \frac{2750 + 5856 + 1788 + 0 + 0}{2610}$$

$$RK = \frac{10394}{2610} = 3,98$$

Dari hasil perhitungan pada variabel performance memperoleh nilai **3,98**, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan Tabel III dapat dikategorikan **PUAS**. Artinya Digimos Software memiliki kinerja sistem dalam menjalankan tugas-tugas yang diinginkan diterima dengan tingkat kepuasan yang baik.

2) Indikator Information and Data (Informasi dan Data)

Tabel 4. Indikator *Information and Data*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Informasi yang disajikan Digimos memiliki ketepatan yang tinggi	91	169	0	0	0
2	Informasi yang disajikan Digimos sesuai dengan kebutuhan	62	198	0	0	0
3	Informasi yang disajikan Digimos mudah untuk dipelajari dan dipahami	89	91	80	0	0
4	Data pada Digimos mudah diakses atau digunakan sesuai kebutuhan	0	105	155	0	0

$$RK = \frac{(5*242) + (4*563) + (3*235) + (2*0) + (1*0)}{(4*261)}$$

$$RK = \frac{1210 + 2252 + 705 + 0 + 0}{1044}$$

$$RK = \frac{4167}{1044} = 3,99$$

Dari hasil perhitungan pada variabel Information & data memperoleh nilai **3,99**, Ini menunjukkan bahwa penggunaan Digimos Software dalam hal akses dan manajemen informasi dan data telah memenuhi atau melebihi harapan pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan aspek ini.

3) Indikator Economics (Ekonomis)

Tabel 5. Indikator *Economics*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Digimos memiliki harga relatif murah untuk berlangganan per 1 tahun	96	165	0	0	0
2	Digimos dapat mempercepat penyelesaian kepentingan pengguna	93	41	127	0	0

$$RK = \frac{(5*189) + (4*206) + (3*127) + (2*0) + (1*0)}{(2*261)}$$

$$RK = \frac{945 + 824 + 381 + 0 + 0}{522}$$

$$RK = \frac{2150}{522} = 4,11$$

Dari hasil perhitungan pada variabel economic memperoleh nilai **4,11** Ini menunjukkan bahwa Digimos Software memberikan manfaat ekonomi yang baik, seperti penghematan biaya atau nilai investasi yang menguntungkan, yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

4) *Control and Security* (Kontrol dan Keamanan)

Tabel 6. Indikator *Control and Security*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Digimos memiliki Batasan hak akses yang berbeda antara admin (user) dan pelanggan (pengguna)	143	118	0	0	0
2	Data yang ada pada Digimos terjamin kerahasiaanya	84	100	77	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 227) + (4 \cdot 218) + (3 \cdot 77) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{(2 \cdot 261)}$$

$$RK = \frac{1135 + 872 + 231 + 0 + 0}{522}$$

$$RK = \frac{2238}{522} = 4,28$$

Dari hasil perhitungan pada variabel *Control and Security* memperoleh nilai **4,28**, Ini menunjukkan bahwa Digimos Software telah memberikan tingkat kontrol dan keamanan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan aspek ini.

5) *Efficiency* (Efisiensi)

Tabel 7. Indikator *Efficiency*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Digimos memberikan keuntungan bagi pengguna	40	176	45	0	0
2	Digimos dapat menampilkan seluruh hasil data dari FOSS DA 1650	58	117	86	0	0
3	Digimos menghemat biaya operasional	0	162	99	0	0
4	Dengan adanya Digimos, pekerjaan menjadi lebih mudah diselesaikan	103	158	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 201) + (4 \cdot 613) + (3 \cdot 230) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{(4 \cdot 261)}$$

$$RK = \frac{1005 + 2452 + 690 + 0 + 0}{1044}$$

$$RK = \frac{4147}{1044} = 3,97$$

Dari hasil perhitungan pada variabel *efficiency* memperoleh nilai **3,97**, menurut Tabel III yang, nilai ini dapat dikategorikan sebagai "PUAS" dalam konteks variabel tersebut. Ini menunjukkan bahwa Digimos Software telah memberikan tingkat efisiensi yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan aspek ini.

6) Indikator *Service* (Layanan)

Tabel 8. Indikator *Service*

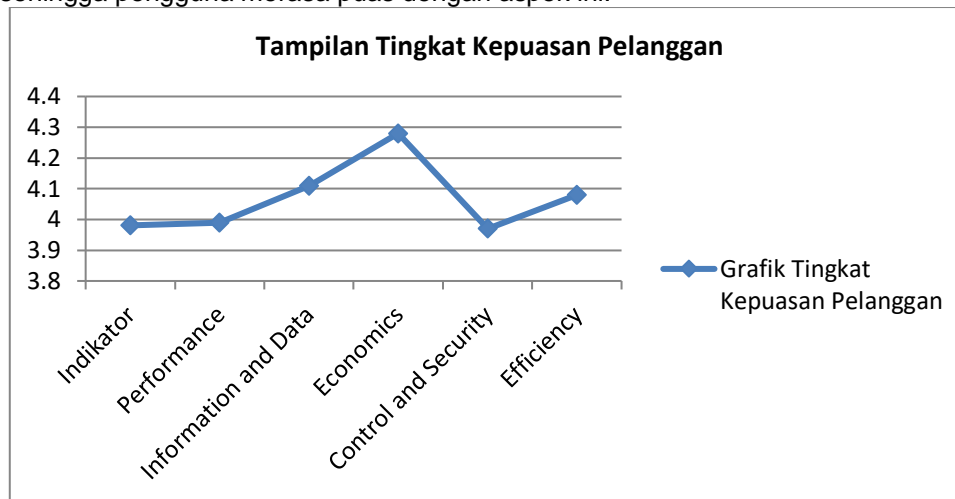
No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Penggunaan fitur <i>filter</i> dalam pencarian data pada Digimos menghasilkan hasil yang sesuai	92	168	0	0	0
2	Pelayanan yang diberikan Digimos sesuai dengan yang diinginkan	0	125	135	0	0
3	Informasi yang dihasilkan Digimos dapat diandalkan/dipercaya	118	142	0	0	0
4	Digimos dapat digunakan dengan mudah	0	140	120	0	0
5	Informasi pada Digimos dapat diakses dengan mudah	174	86	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 384) + (4 \cdot 661) + (3 \cdot 255) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{(5 \cdot 261)}$$

$$RK = \frac{1920 + 2644 + 765 + 0 + 0}{1305}$$

$$RK = \frac{5329}{1305} = 4,08$$

Dari hasil perhitungan pada variabel Service memperoleh nilai **4,08**, menurut Tabel III yang Anda rujuk, nilai ini dapat dikategorikan sebagai "PUAS" dalam konteks variabel tersebut. Ini menunjukkan bahwa Digimos Software telah memberikan tingkat layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan aspek ini.



Gambar 2. Tampilan Tingkat Kepuasan Pelanggan

4. KESIMPULAN

Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan dilakukan untuk menentukan penerapan perangkat lunak Digimos untuk kebutuhan pengguna menggunakan kerangka kerja PIECES dengan enam variabel atau aspek penelitian, yaitu. kehandalan, informasi dan data, keuangan, pengendalian dan keamanan, efisiensi dan pelayanan. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 261 pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian nilai rata-rata keenam variable PIECES framework sebagai berikut: Performance: 3,98, Information and data: 3,99, Economics: 4,11, Control and Security: 4,28, Efficiency: 3,97, Service: 4,08. Dari nilai-nilai tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Digimos Software memiliki nilai yang tinggi dalam setiap variable PIECES framework. Hal ini menunjukkan bahwa Digimos Software memiliki kinerja yang baik dalam hal performa, informasi dan data, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi serta layanan. Analisis metode PIECES memberikan gambaran yang berguna bagi perusahaan untuk memahami kepentingan dan manfaat Digimos Software bagi Penggunanya. Dengan menggunakan metode analisis ini, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna digimos Software berdasarkan indikator-indikator yang tercakup dalam PIECES Framework. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, perusahaan dapat memperbaiki atau memperkuat aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk kepuasan pengguna Digimos Software.

REFERENSI

- Kinanti, N., Putri1, A., & Dwi, A. (n.d.). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. JEISBI, 02, 2021. <https://siakadu.unesa.ac.id>
- MateriDosen.com. (2017). No Title. <https://www.materidosen.com/2017/03/9-pengertian-software-menurut-para-ahli.html>
- Agustina, N. (2018). Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi ERP Dengan Metode Pieces Framework. Jurnal Informatika, 5(2), 278–286. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i2.3897>
- Supriyatna, A. (2018). Analisis dan Evaluasi Penerapan Aplikasi Ujian Berbasis Web dengan Metode PIECES Framework. Jurnal Swabumi, 3(1), 1–15.
- Fatoni, A., Adi, K., & Widodo, A. P. (2020). PIECES Framework and Importance Performance Analysis Method to Evaluate the Implementation of Information Systems. E3S Web of Conferences, 202, 0–10. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020215007>
- Made Ngakan, B. A., & Joy Nashar, U. J. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON) Hal: 325–, 332(3), 325–332. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>

- arieffujianto. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PIn Mobilemenggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction).
- Sari, Y. R., & Nurmiati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta). Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi, 5(2), 1–6.
- Pangri, M., Sunardi, S., & Umar, R. (2021). Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. Bina Insani Ict Journal, 8(1), 63. <https://doi.org/10.51211/biict.v8i1.1499>
- Muslih, M., Wardhiyana, L., & Widiyanto, S. R. (2021). Analysis and Evaluation of ERP Information System User Satisfication PT. Bozetto Indonesia Using Pieces Framework. Jurnal Mantik, 4(4), 2588–2598.
- Muliansah, R., & Budihartanti, C. (2020). Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loker Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES. Journal of Computer Science and Engineering (JCSE), 1(1), 17–29. <https://doi.org/10.36596/jcse.v1i1.22>
- Wijaya, H. O. L. (2018). Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau. JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas), 3(1), 46–55. <https://doi.org/10.32767/jusim.v3i1.289>
- Saidani. (2019). Unikom_Neni Setiarini_Bab 2. https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4834/8/UNIKOM_NENI_SETIARINI_BAB_2.pdf
- Kurniawan. (2018). Unikom_Neni Setiarini_Bab 2. https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4834/8/UNIKOM_NENI_SETIARINI_BAB_2.pdf
- Freddy Rangkuti. (2013). Customer Service Satsicaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001. PT Gramedia Pustaka Utama. https://books.google.co.id/books?id=BqBLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Canta, D. S. (2019). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan PIECES Framework Pada UKM IT. J-Sim : Jurnal Sistem Informasi, 3, 19–23.
- Hadisaputro, E. L., & Setyaningsih, E. (2019). Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan Menggunakan Framework PIECES. J-Sim : Jurnal Sistem Informasi, 2(April), 23–28. <http://ojs.stmik-borneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/32>
- Aji, S., & Hidayatullah, A. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework. Jurnal Sistem Informasi, x, 1–7. <http://ojs.stmik-borneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/46>
- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. ILKOM Jurnal Ilmiah, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Evitria, D., Utamajaya, J. N., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework. Jurnal Riset Komputer), 9(3), 2407–389. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4091>