

PENERAPAN METODE PIECES FRAMEWORK UNTUK MENGANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M.TIX

Icel Firmansyah, Suparni

Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat No.98, Jakarta Pusat
frmnsyhicel@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat pesat berdampak menjadi kemajuan besar dalam berbagai bidang kehidupan secara signifikan salah satunya pada industri perfilman Aplikasi M.Tix merupakan salah satu aplikasi pembelian tiket bioskop *online*. Berdasarkan ulasan dari *Google Play Store* hingga bulan Juni 2024, aplikasi M.Tix masih terus menerima beberapa keluhan yang disampaikan dari pengguna selama pengoprasiaannya, masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna yaitu potongan biaya admin terlalu tinggi, tidak bisa registrasi, dan tidak bisa pesan tiket ketika 5 menit sebelum film dimulai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi M.Tix menggunakan metode *PIECES Framework*. Metode *PIECES Framework* digunakan untuk menganalisa kepuasan pengguna aplikasi M.Tix dengan 6 variabel yaitu *performance, information and data, economics, control and security, efficiency, service*. Keberhasilan aplikasi tidak hanya seberapa baik aplikasi bekerja, tetapi juga membuat pengguna merasa puas. Berdasarkan hasil analisis dari perhitungan pada keseluruhan variabel *PIECES Framework* mendapatkan total jumlah rata-rata nilai sebesar 4,15 dengan keterangan PUAS, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi M.Tix telah memberikan hasil yang memuaskan bagi penggunaannya.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, Aplikasi M.Tix, Metode PIECES Framework*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat pesat berdampak menjadi kemajuan besar dalam berbagai bidang kehidupan secara signifikan salah satunya pada industri perfilman. Bioskop adalah contoh transformasi sebagai akibat dari kemajuan teknologi. Industri perfilman sudah menggunakan teknologi untuk menjual karya produksinya pada publik. Sekarang dapat menggunakan smartphone melalui aplikasi untuk membeli tiket bioskop, karena sebelumnya hanya bisa pembelian secara offline atau datang langsung ke bioskop untuk memilih film dan tempat duduk yang diinginkan [1]. Aplikasi M.Tix merupakan salah satu aplikasi pembelian tiket bioskop *online*. Aplikasi ini dirilis resmi oleh Cinema 21 Group pada tahun 2015 untuk jaringan Cinema XXI, memungkinkan pengguna membeli tiket bioskop secara *online* tanpa harus menunggu lama mengantri tiket dan dapat digunakan kapan dan di mana saja. Berdasarkan data dari *Google Play Store* hingga bulan Juni 2024 pemasangan aplikasi M.Tix ada lebih dari 10 juta pemasangan, menunjukkan bahwa pengguna sangat antusias dengan aplikasi M.Tix, berdasarkan ulasan dari *Google Play Store* hingga bulan Juni 2024, aplikasi M.Tix masih terus menerima beberapa keluhan yang disampaikan dari pengguna selama pengoprasiaannya, masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna yaitu potongan biaya admin terlalu tinggi, tidak bisa registrasi, dan tidak bisa pesan tiket ketika 5 menit sebelum film dimulai. Keberhasilan aplikasi tidak hanya seberapa baik aplikasi bekerja, tetapi juga membuat pengguna merasa puas. Penelitian yang dilaksanakan oleh [2] menyatakan saat observasi lapangan menunjukkan bahwa beberapa pengguna

mengajukan keluhan tentang masalah seperti kegagalan registrasi, waktu loading yang terlalu lama setelah transaksi dan gagal terhubung ke jaringan Ketidakhandalan sistem memengaruhi persepsi penggunaan dan kepuasan pengguna M.Tix. Dengan kondisi tersebut bahwa aplikasi M.Tix masih belum optimal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka yaitu untuk mencari kumpulan penelitian serta menyajikan teori yang terkait dengan permasalahan yang dibahas untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna yaitu kondisi atau perasaan senang yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan tertentu, mencakup sejauh mana layanan aplikasi tersebut memenuhi harapan, kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

2.2. Aplikasi M.Tix

Aplikasi M.Tix memiliki 5 fitur yaitu : *playing, upcoming, theater, m.food*, dan *my m.tix*. Dengan fitur *playing* dapat melihat daftar film yang sedang diputar dan dapat memesan tiket untuk menonton, fitur *upcoming* untuk menampilkan daftar film yang akan segera ditayangkan dalam waktu dekat, fitur *theater* untuk menampilkan daftar lokasi bioskop dan jenis *theater* (Regular, Premiere, dan IMAX) yang diinginkan, fitur *m.food* untuk memesan makanan dan minuman di XXI Cafe, dan terakhir fitur *my m.tix* yaitu pengaturan serta menampilkan informasi data pribadi

pengguna [2]. Bioskop XXI merupakan waralaba bisnis yang berada dibidang hiburan untuk keperluan gaya hidup yang terpenuhi, XXI menciptakan sebuah aplikasi M.Tix yang dianggap dapat mempercepat dan membuat proses pembayaran tiket lebih mudah. Salah satu jaringan bioskop Cineplex 21 di Indonesia (Cinema 21, Cinema XXI, The Premiere, IMAX) telah mengembangkan layanan pembelian tiket bioskop secara *online*. Dengan meluncurkan aplikasi M.Tix, Cineplex 21 berusaha untuk memberikan layanan, kenyamanan, dan kemudahan saat membeli tiket film [3].

2.3. PIECES Framework

Metode *PIECES Framework* merupakan pendekatan paling efektif untuk menilai berbagai indikator kinerja sistem informasi. Metode ini tidak hanya menilai kinerja, tetapi juga menilai informasi yang disediakan, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi operasi, dan kualitas layanan yang diberikan terhadap pengguna [4]. Adapun 6 variabel dalam metode *PIECES Framework* yaitu [5]:

a. Performance

Menganalisa seberapa handal sistem yang diteliti serta kemampuan pemrosesan data untuk mencapai tujuan dan informasi yang jelas sesuai dengan yang diharapkan.

b. Information and Data

Variabel ini dapat menunjukkan bagaimana data dan informasi yang didapatkan oleh sistem informasi membantu pengguna membuat keputusan.

c. Economics

Variabel ini menunjukkan pemanfaatan atau keuntungan dari biaya yang digunakan.

d. Control and Security

Variabel ini menunjukkan seberapa baik pengendalian dan keamanan sistem.

e. Efficiency

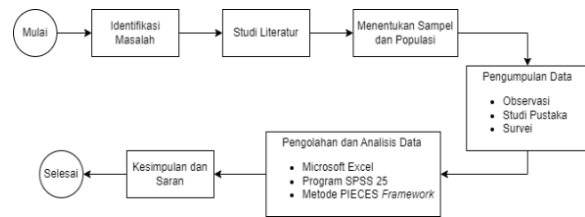
Digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan sistem selama *beroperasi*.

f. Service

Variabel ini dapat mengukur seberapa jauh sistem informasi memberikan pelayanan kepada pengguna, untuk melihat pengguna sudah merasa tertarik atau tidak.

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian analisa kepuasan pengguna aplikasi M.Tix ini menggunakan metode kuantitatif dengan penekanan pada analisis data numerik. Menerapkan metode *PIECES Framework* untuk mengolah data-data kuesioner tersebut dan melakukan analisis.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Tahap ini digunakan untuk menemukan keluhan terkait penggunaan aplikasi M.Tix.

b. Studi Literatur

Teori yang relevan dikumpulkan dari artikel, buku, dan jurnal yang relevan untuk digunakan dalam studi literatur.

c. Menentukan Sampel dan Populasi

Populasi belum diketahui dan digunakan rumus *lemeshow* untuk mendapatkan jumlah responden dan menggunakan *purposive sampling*. Rumus *Lemeshow* digunakan untuk menentukan berapa banyak data dan sampel yang digunakan sebagai model pada populasi yang belum diketahui [6].

d. Pengumpulan Data

Observasi dilakukan terhadap pengguna aplikasi M.Tix. Studi pustaka melibatkan mencari data atau informasi terkait metode *PIECES Framework* dan teori yang relevan dikumpulkan dari artikel, buku, jurnal. Teknik survei untuk mendapatkan data melalui penyebaran kuesioner melalui platform sosial media Whatsapp dan Telegram kepada pengguna aplikasi M.Tix dengan kriteria yang sudah ditetapkan dalam tinjauan organisasi/objek penelitian.

e. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil kuesioner yang sudah dapat dipindahkan ke microsoft excel setelah itu data diolah menggunakan program SPSS 25. Perhitungan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna menggunakan rumus rata-rata mencari nilai skor rata-rata setiap variabel *PIECES Framework* setelah itu dilakukan analisa data.

f. Kesimpulan dan Saran

Setelah data diolah dan dilakukan analisa, penulis memberikan penjelasan singkat berdasarkan hasil analisa serta menarik kesimpulan dan memberikan saran pada penelitin ini.

3.1. Instrument Penelitian

Alat penelitian berfungsi untuk mengumpulkan data atau menilai subjek. Agar hasil penelitian yang diperoleh relevan, peneliti perlu menggunakan instrumen yang valid dan tepat. Hal ini disebabkan oleh pengaruh besar kualitas alat ukur terhadap keandalan data yang dikumpulkan dalam penelitian [7]. Jika alat pengukuran yang diterapkan pada penelitian ingin sah atau standar, pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu [8].

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini berfokus dalam menganalisa kepuasan pengguna aplikasi M.Tix di wilayah Jakarta. Populasi penelitian yaitu pengguna aplikasi M.Tix dengan kriteria rentang usia 17 – 32 tahun dan berdomisili di Jakarta.

3.3. Metode Analisis Data

Analisis data supaya menemukan jawaban atas pertanyaan yang diidentifikasi sebagai masalah. Hasil dari perhitungan secara manual dalam mencari nilai rata-rata setiap variabel *PIECES Framework* dilakukan analisa untuk mengetahui hasil kepuasan pengguna aplikasi M.Tix. Selain itu, penulis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif untuk mengetahui pengaruh variabel *PIECES Framework* terhadap kepuasan pengguna. Analisis statistik deskriptif yaitu teknik analisa data diterapkan supaya memberikan gambaran atau penjelasan tentang objek yang diteliti dengan tujuan menampilkan data dalam bentuk ringkasan, tabel, atau grafik [9].

3.4. Skala Likert

Skala likert diterapkan untuk mengetahui persepsi responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner berdasarkan skala likert. Berikut tabelnya :

Tabel 1. Skala likert

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

3.5. Analisis Metode PIECES Framework

Skor dan pilihan jawaban digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, skala Likert digunakan. Selanjutnya, rumus berikut digunakan untuk menghitung nilai rata-rata kepuasan pengguna [10]:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad [10]$$

Diketahui :

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Hasil skor diukur tingkat kepuasan pengguna menerapkan model Kaplan & Norton berikut [10]:

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepuasan

Nilai Skor	Keterangan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Ragu - Ragu
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas menentukan seberapa baik alat uji melakukan fungsinya. Pada dasarnya berfungsi untuk menentukan setiap pernyataan yang diterapkan secara sah dalam penelitian [11]. Apabila instrumen pertanyaan kuesioner memenuhi ketentuan uji validitas, yaitu nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen tersebut dianggap valid [12].

Uji reliabilitas menggunakan pernyataan atau pertanyaan untuk menguji variabel. Untuk melakukan ini, nilai alfa Cronbach dibandingkan dengan taraf atau tingkat signifikan yang digunakan. Menurut kebutuhan penelitian, tingkat/taraf signifikan dapat berkisar antara 0,5/0,6 dan 0,7 [11]. Untuk memastikan instrumen penelitian konsisten uji reliabilitas diterapkan, jika angka Cronbach's alpha (α) > 0,70 dengan keterangan reliabel [13].

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,856	0,361	Valid
X1.2	0,833	0,361	Valid
X1.3	0,794	0,361	Valid
X2.1	0,912	0,361	Valid
X2.2	0,841	0,361	Valid
X2.3	0,768	0,361	Valid
X3.1	0,917	0,361	Valid
X3.2	0,717	0,361	Valid
X3.3	0,798	0,361	Valid
X4.1	0,825	0,361	Valid
X4.2	0,906	0,361	Valid
X4.3	0,827	0,361	Valid
X5.1	0,912	0,361	Valid
X5.2	0,685	0,361	Valid
X5.3	0,830	0,361	Valid
X6.1	0,810	0,361	Valid
X6.2	0,858	0,361	Valid
X6.3	0,897	0,361	Valid
Y1.1	0,845	0,361	Valid
Y1.2	0,788	0,361	Valid
Y1.3	0,765	0,361	Valid

Hasil yang didapatkan pada uji validitas yaitu semua indikator pernyataan dinyatakan valid karena menerima nilai r hitung > r tabel dengan keterangan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	Performance	0,769	3	Reliabel
2	Information and Data	0,792	3	Reliabel
3	Economics	0,744	3	Reliabel
4	Control and Security	0,810	3	Reliabel
5	Efficiency	0,745	3	Reliabel
6	Service	0,801	3	Reliabel
7	User Satisfaction	0,712	3	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas variabel *performance, information and data, economics, control and security, efficiency, service, user satisfaction* mendapatkan nilai *cronbach alpha* > 0,70 maka dapat dapat dinyatakan reliabel.

4.2. Perhitungan PIECES Framework Manual

Perhitungan ini untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi M.Tix. Tingkat kepuasan diukur dengan skala Likert yang didasarkan pada skor dan pilihan jawaban, dan kemudian dihitung nilai rata-rata setiap variabel untuk mengetahui kepuasan pengguna.

1. Performance

Tabel 5. Variabel *performance*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya aplikasi M.Tix sangat mudah untuk diakses	56	32	6	4	2
2	Menurut saya aplikasi M.Tix cukup stabil saat digunakan	51	26	13	7	3
3	Menurut saya aplikasi M.Tix dapat merespon dengan cepat suatu perintah permintaan pemesanan maupun pembatalan tiket	39	41	12	6	2
Jumlah		146	99	31	17	7

$$RK = \frac{(146*5)+(99*4)+(31*3)+(17*2)+(7*1)}{146+99+31+17+7} = \frac{1260}{300} = 4,2$$

Hasil perhitungan variabel *performance* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,2 dengan keterangan sangat puas.

2. Information and Data

Tabel 6. Variabel *information and data*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya aplikasi M.Tix menampilkan informasi dengan jelas dan mudah dipahami	49	31	9	6	5
2	Menurut saya aplikasi M.Tix selalu memberikan notifikasi saat informasi terbaru dirilis	42	41	11	3	3
3	Menurut saya aplikasi M.Tix menyimpan data	45	40	5	5	5

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	pembelian tiket dengan baik					
Jumlah		136	112	25	14	13

$$RK = \frac{(136*5)+(112*4)+(25*3)+(14*2)+(13*1)}{136+112+25+14+13} = \frac{1244}{300} = 4,14$$

Hasil perhitungan variabel *information and data* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,14 dengan keterangan puas.

3. Economics

Tabel 7. Variabel *economics*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya biaya admin setiap pembelian tiket di aplikasi M.Tix cukup murah	34	43	14	5	4
2	Menurut saya aplikasi M.Tix sering memberikan voucher	44	41	10	3	2
3	Menurut saya aplikasi M.Tix menyediakan pilihan metode pembayaran yang cukup banyak	43	34	11	7	5
Jumlah		121	118	35	15	11

$$RK = \frac{(121*5)+(118*4)+(35*3)+(15*2)+(11*1)}{121+118+35+15+11} = \frac{1223}{300} = 4,07$$

Hasil perhitungan variabel *performance* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,07 dengan keterangan puas.

4. Control and Security

Tabel 8. Variabel *control and security*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya aplikasi M.Tix memiliki filter dan kata kunci untuk mempermudah melakukan pencarian daftar film dan lokasi bioskop	40	38	14	5	3
2	Aplikasi M.Tix menjamin data pribadi pengguna dan teraga rahasianya	44	34	16	4	2
3	Setiap masuk ke dalam aplikasi M.Tix perlu	55	28	10	4	3

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	memasukan kata sandi berupa PIN untuk menjaga keamanan akun					
Jumlah		139	100	40	13	8

$$RK = \frac{(139*5)+(100*4)+(40*3)+(13*2)+(8*1)}{139+100+40+13+8} = \frac{1249}{300} = 4,16$$

Hasil perhitungan variabel *control and security* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,16 dengan keterangan puas.

5. Efficiency

Tabel 9. Variabel *efficiency*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi M.Tix mempermudah pembelian tiket, makanan dan minuman di bioskop	49	38	6	3	4
2	Proses masuk ke halaman M.Tix tidak membutuhkan waktu yang lama	53	36	5	4	2
3	Proses penyelesaian pembelian tiket pada aplikasi M.Tix termasuk cepat	47	39	9	5	0
Jumlah		149	113	20	12	6

$$RK = \frac{(149*5)+(113*4)+(20*3)+(12*2)+(6*1)}{149+113+20+12+6} = \frac{1287}{300} = 4,29$$

Hasil perhitungan variabel *efficiency* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,29 dengan keterangan sangat puas.

6. Service

Tabel 10. Variabel *service*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi M.Tix menyediakan kontak pengaduan jika ada keluhan oleh pengguna	34	43	14	8	1
2	Aplikasi M.Tix melakukan penggantian dana berupa saldo jika pesanan tiket yang sudah dibayarkan dibatalkan oleh sistem	43	36	15	5	1
3	Aplikasi M.Tix menanggapi	42	38	13	4	3

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	keluhan pengguna dengan maksimal					
Jumlah		119	117	42	17	5

$$RK = \frac{(119*5)+(117*4)+(42*3)+(17*2)+(5*1)}{119+117+42+17+5} = \frac{1228}{300} = 4,09$$

Hasil perhitungan variabel *performance* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,09 dengan keterangan puas.

Berikut hasil rekapitulasi variabel *PIECES Framework* :

Tabel 11. Hasil Rekapitulasi variabel *PIECES framework*

Variabel	Skor	Keterangan
<i>Performance</i>	4,20	Sangat Puas
<i>Information and Data</i>	4,14	Puas
<i>Economics</i>	4,07	Puas
<i>Control and Security</i>	4,16	Puas
<i>Efficiency</i>	4,29	Sangat Puas
<i>Service</i>	4,09	Puas
Total	4,15	Puas

Berdasarkan hasil perhitungan pada setiap variabel *PIECES Framework* mendapatkan total jumlah rata-rata nilai sebesar 4,15 dengan keterangan PUAS, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi M.Tix memberikan hasil yang memuaskan bagi penggunaannya.

4.3. Uji Determinasi (R2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran statistik yang menunjukkan pengaruh variabel bebas atau independen (X) terhadap variabel terikat atau dependent (Y) [14]. Uji determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 12. Uji determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.601	.576	1,183
a. Predictors: (Constant), Service, Performance, Information and Data, Control and Security, Economics, Efficiency				

Berdasarkan uji determinasi dengan nilai *Adjusted R Square* didapatkan sebesar 0,576 yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 57,6%.

4.4. Uji T

Uji T dilakukan dalam mengenai bagaimana pengaruh pervariabel independennya pada variabel dependennya secara parsial [15]. Pengambilan keputusan berdasarkan kriteria [16]:

- Hipotesis ditolak, nilai $\text{sig} > 0,05$. Ini menunjukkan variabel independen secara parsial tidak berpengaruh oleh variabel dependen
- Hipotesis diterima, nilai $\text{sig} < 0,05$. Ini menunjukkan variabel independen secara parsial berpengaruh oleh variabel dependen

Tabel 18. Uji T (parsial)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	,755	1,393		,542	,589	
Performance	,466	,069	,506	6,747	,000	
Information and Data	,182	,052	,244	3,518	,001	
Economics	,179	,059	,210	3,032	,003	
Control and Security	,143	,055	,179	2,610	,011	
Efficiency	,104	,071	,107	1,452	,150	
Service	-,132	,058	-,152	-2,267	,026	
a. Dependent Variable: User Satisfaction						

Berdasarkan tabel 18 diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Hasil pengolahan uji T terhadap variabel *performance* diperoleh nilai $\text{sig} 0,000 < 0,05$. Dapat diartikan variabel *performance* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis diterima.
- Hasil pengolahan uji T terhadap variabel *information and data* diperoleh nilai $\text{sig} 0,001 < 0,05$. Dapat diartikan variabel *information and data* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis diterima.
- Hasil pengolahan uji T terhadap variabel *economics* diperoleh nilai $\text{sig} 0,003 < 0,05$. Dapat diartikan variabel *economics* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis diterima.
- Hasil pengolahan uji T terhadap variabel *control and security* diperoleh nilai $\text{sig} 0,011 < 0,05$. Dapat diartikan variabel *control and security* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis diterima.
- Hasil pengolahan uji T terhadap variabel *efficiency* diperoleh nilai $\text{sig} 0,150 > 0,05$. Dapat diartikan variabel *efficiency* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis ditolak.
- Hasil pengolahan uji T terhadap variabel *service* diperoleh nilai $\text{sig} 0,026 < 0,05$. Dapat diartikan variabel *service* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis diterima.

4.5. Uji F

Uji F disebut sebagai uji anova berguna dalam menentukan bagaimana berpengaruh semua variabel independennya terhadap variabel dependennya secara keseluruhan [15]. Singgih mendefinisikan pengambilan keputusan uji F yaitu [16]:

- Jika nilai $\text{sig} > 0,05$. Ini menunjukkan variabel bebas tidak berpengaruh oleh variabel terikat
- Jika nilai $\text{sig} < 0,05$. Ini menunjukkan variabel bebas berpengaruh oleh variabel terikat

Tabel 19. Uji F (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196,259	6	32,710	23,382	,000 ^b
	Residual	130,101	93	1,399		
	Total	326,360	99			
a. Dependent Variable: User Satisfaction						
b. Independent: (Constant), Service, Performance, Information and Data, Control and Security, Economics, Efficiency						

Berdasarkan hasil pengolahan uji F jika nilai signifikasi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara simultan. Variabel *PIECES Framework* memperoleh nilai signifikasi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *performance*, *information and data*, *economics*, *control and security*, *efficiency* dan *service* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data maka dapat diambil kesimpulan yaitu perhitungan total jumlah rata-rata keseluruhan variabel *PIECES Framework* mendapatkan nilai skor sebesar 4,15 dengan keterangan puas, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi M.Tix telah memberikan hasil yang memuaskan bagi penggunanya. Hasil pengolahan uji T menunjukkan secara parsial variabel *performance*, *information and data*, *economics*, *control and security* dan *service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan terdapat satu variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial yaitu variabel *efficiency*. Hasil pengolahan data uji F menunjukkan bahwa variabel *performance*, *information and data*, *economics*, *control and security*, *efficiency* dan *service* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pengguna. Saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu diharapkan pada penelitian berikutnya bisa menerapkan metode yang berbeda sebagai bahan perbandingan untuk penelitian lanjutan terhadap metode *PIECES Framework* yang sudah dilakukan sehingga mendapatkan temuan yang lebih baik, untuk

tim pengembang aplikasi M.Tix perlu memperhatikan dan meningkatkan aplikasi dikarenakan masih mendapatkan beberapa keluhan yang disampaikan dari pengguna selama pengoprasiannya supaya kepuasan pengguna menjadi lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. D. Putra and H. Patmarina, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Pembelian Tiket Bioskop TIX.ID Dan M.TIX Di Bandar Lampung," *JAMBURA J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 336–341, May 2023, doi: 10.37479/JIMB.V6I1.19500.
- [2] A. B. Wijaya, T. L. M. Suryanto, and E. M. Safitri, "Analisis Faktor Keberhasilan Implementasi Mobile-Tix Menggunakan Model E-Ticketing Success Model," *J. Inf. Syst. Artif. Intell.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, Nov. 2021, doi: 10.26486/JISAI.V2I1.37.
- [3] F. B. Andhika, I. Purnamasari, and A. Rizal, "Rancang Ulang User Interface dan User Experience Aplikasi M-Tix dengan Metode Design Thinking," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 2, pp. 19134–19142, Sep. 2023, doi: 10.31004/JPTAM.V7I2.9410.
- [4] I. Apriliansah, D. N. Saputri, and T. Sutabri, "Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi SeaBanka Menggunakan Metode PIECES," *J. Rekayasa Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 59–66, Jun. 2024, doi: 10.30872/JURTI.V8I1.15480.
- [5] I. S. Ramadani and J. N. U. Jaya, "Evaluasi Peggunaan Aplikasi Peduli Lindungi Pada Kalangan Masyarakat Umum Menggunakan Metode Pieces," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–219, Dec. 2022, doi: 10.30871/JAIC.V6I2.4131.
- [6] F. Hasibuan, H. Setiawan, E. Ali, and Junadhi, "PROTOTYPE DESIGN USER INTERFACE SISTEM PRELOVED MENGGUNAKAN METODE LEAN UX," *Zo. J. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 137–148, Feb. 2023, doi: 10.31849/ZN.V5I1.12915.
- [7] H. Y. Muslih, A. Loita, and D. S. Nurjanah, "Instrumen Penelitian Tindakan Kelas untuk Peningkatan Motorik Halus Anak," *J. PAUD AGAPEDIA*, vol. 6, no. 1, pp. 99–106, Jun. 2022, doi: 10.17509/JPA.V6I1.51341.
- [8] A. A. Hidayat, *MENYUSUN INSTRUMEN PENELITIAN & UJI VALIDITAS RELIABILITAS*, 1st ed. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- [9] I. Nurfitriani, "Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Non Performing Loan (NPL), dan Loan to Deposit Ratio (LDR) Terhadap Return On Asset (ROA) Pada PT Bank Muamalat Indonesia," *J. At-Tamwil Kaji. Ekon. Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 50–67, Mar. 2021, doi: 10.33367/at.v2i3.1453.
- [10] Hozairi, F. Wahyudi, and Muhsi, "PENERAPAN PIECES FRAMEWORK UNTUK ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BAKAMLA MESSENGER," *J. Mnemon.*, vol. 6, no. 2, pp. 129–134, Oct. 2023, doi: 10.36040/MNEMONIC.V6I2.6656.
- [11] B. Dharma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- [12] E. Firdiana and K. Fikriyah, "Pengaruh Literasi Ekonomi Syariah terhadap Minat Mahasiswa Menabung di Bank Syariah," *J. Ekon. dan Bisnis Islam*, 2021.
- [13] F. X. P. Wibowo, *Statistika Bisnis dan Ekonomi dengan SPSS 25*, 1st ed. Jakarta: Penerbit Salemba, 2022.
- [14] A. E. Putra and A. Juarna, "Prediksi Pro duksi Daging Sapi Nasional dengan Meto de Regresi Linier dan Regresi Polinomial," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 2, pp. 209–216, Jun. 2021, Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.jakstik.ac.id/index.php/komputasi/article/view/2722>
- [15] D. Mokoginta *et al.*, *EXPLORING THE POWER OF BIG DATA AND DATA ANALYTICS FOR TOMORROW'S INSIGHTS*, 1st ed. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2024.
- [16] Wildan, Mardahleni, Elondri, R. Gustika, and C. S. Mantauv, "PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT PERMATA HIJAU PASAMAN (PHP) 1 SASAK," *J. Soc. Econ. Res.*, vol. 5, no. 1, pp. 132–140, Jun. 2023, doi: 10.54783/JSER.V5I1.78.