

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN PIECES  
FRAMEWORK PADA APLIKASI TEMAN BUS**

**Oleh**

**Laurensia Anjelina Tutosili Arakian, NIM 1815091024**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jurusan Teknik Informatika**

**Fakultas Teknik dan Kejuruan**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Email: laurensia@undiksha.ac.id**

**ABSTRAK**

TEMAN BUS adalah program pengembangan angkutan umum dikawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi, Untuk mendukung layanan transportasi TEMAN BUS, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia mengimplementasikan transformasi digital dengan menciptakan aplikasi TEMAN BUS. Dengan adanya aplikasi ini akan mempermudah penumpang untuk melihat akses rute perjalanan TEMAN BUS, melihat informasi jadwal keberangkatan dan melihat kedatangan Bus secara real time. Pada dasarnya evaluasi dari persepsi pengguna saat aplikasi diluncurkan sangat dibutuhkan untuk mengukur keefektifannya suatu aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi TEMAN BUS menggunakan *PIECES Framework* dengan enam variabel yaitu *Performance, Informaton & Data, Economics, Control & Security, Efficiency*, dan *Service*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yaitu survey untuk pengumpulan data analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil dari penelitian ini diperoleh dari hasil persepsi responden yang menyatakan kinerja *Informaton & Data, Control & Security, Service*, dan *User Satisfaction* kurang baik dan dari hasil uji hipotesis yang memprediksi *Perfomation* dan *Information & Data* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata kunci:           Kepuasan Pengguna, Aplikasi TEMAN BUS, PIECES, SEM-PLS

***EVALUATION OF USER SATISFACTION USING THE PIECES  
FRAMEWORK ON THE TEMAN BUS APPLICATION***

***By***

***Laurensia Anjelina Tutosili Arakian, NIM 1815091024***

***Information Systems Study Program***

***Informatics Engineering Major***

***Faculty of Engineering and Vocational***

***Ganesha University of Education***

***Email: laurensia@undiksha.ac.id***

**ABSTRACT**

*The TEMAN BUS program employs technology to improve road-based public transportation in urban areas. The Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia implements digital transformation by developing the TEMAN BUS application to support TEMAN BUS transportation services. Passengers will find it simpler with this application to access the TEMAN BUS travel route, view information about the departure timetable, and observe bus arrivals in real-time. In order to evaluate an application's effectiveness, it is basically necessary to assess the user's impression at the time the program is launched. This study uses the PIECES Framework, which has six variables Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service to assess how users perceive the TEMAN BUS application. The findings of this study were derived from the perceptions of respondents, who felt that information and data performance, control and security, service, and user satisfaction were not good, and from the findings of hypothesis testing, which suggested that information and data performance and user satisfaction were unrelated.*

***Keywords: User Satisfaction, TEMAN BUS Mobile, PIECES, SEM-PLS***