

Analisis Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyIndiHome di Karawang menggunakan metode PIECES Framework

Apit Priatna^a, Dudi Awaludin^b, Dita Amelia^c, Arif Maulana Yusuf^d

^{a,b,c,d}STMIK Rosma, Jl. Kertabumi No. 62, Karawang 41311, Indonesia

^cdita.amelia@mhs.rosma.ac.id

Abstract

Information systems hold an important position in creating information for the management level. The study must be aware of the need for information and it is hoped that management will obtain information because the information system is able to function properly for management. How to evaluate the quality of the desired information system will the MyIndiHome application information system work as needed. The PIECES Framework method will be used which corresponds to 6 points, namely Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service. This research aims to analyze the satisfaction, weaknesses and strengths of the MyIndiHome application. According to the questionnaire that has been calculated on the respondents that the MyIndiHome Application users, if the Performance, Information & Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service points give satisfied results to customers then the MyIndiHome Application system, which is used by MyIndiHome Application users in Karawang is in accordance with 6 points on PIECES.

Keywords : MyIndiHome Application, PIECES Framework, DSRM, Information System

Abstrak

Sistem informasi menyanggah kedudukan penting dalam menciptakan informasi untuk level manajemen. Studi harus menyadari kebutuhan informasi adapun diharapkan manajemen agar informasi akan didapatkan karena sistem informasi mampu berperan dengan benar untuk manajemen. Cara penilaian akan kualitas mengenai sistem informasi diinginkan akan sistem informasi Aplikasi MyIndiHome berlangsung sesuai dengan yang dibutuhkan. Adapun metode PIECES Framework akan digunakan dimana sesuai dengan 6 point yaitu Performance, Informasi dan Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service. Penelitian ini bertujuan mengenai analisis kepuasan, kelemahan dan kelebihan pada Aplikasi MyIndiHome. Menurut angket yang telah dihitung pada responden bahwa user Aplikasi MyIndiHome, jika point Performance, Information&Data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service memberi hasil puas terhdap para pelanggan maka sistem Aplikasi MyIndiHome, yang dipakai oleh para pengguna Aplikasi MyIndiHome dikarawang telah sesuai dengan 6 point pada PIECES.

Kata Kunci : Aplikasi MyIndiHome, *PIECES Framework*, Sistem Informasi

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi pada masa ini terasa semakin pesat dan canggih sehingga dapat memudahkan manusia dalam memudahkan kegiatan sehari – harinya. Pemakai internet di Indonesia pertahunnya melonjak, jumlah penngguna internet di Indonesia tahun 2016 memperoleh 132,7 juta jiwa, hal tersebut merupakan riset APJII, perangkat sesekali dipakai untuk masyarakat membuka internet merupakan smartphone adalah sebesar 88,9 juta (67,8%)(Saragih, 2019). Semakin meningkatnya penggunaan internet

semakin memudahkan perusahaan untuk melakukan komunikasi dengan konsumennya sehingga ringan memberikan asumsi atau permintaan baru untuk para konsumen.

MyIndiHome adalah layanan PT Telkom Indonesia Tbk yaitu paket data dan komunikasi semacam telepon rumah, internet dan tv interaktif. Meningkatnya total pemakai Indihome semakin menambah, sehingga PT.Telkom perlu memaksimalkan perbaikan pada para konsumennya baik untuk membantu pemakaian baru. PT.Telkom memfasilitasi sejumlah aturan sehingga membantu para konsumen antara lain yaitu mengunjungi ke Plasa Telkom melalui Call Center Telkom 147.

PIECES Framework adalah alat untuk menganalisis kepuasan pelanggan(Kinanti et al., 2021). PIECES terdapat 6 poinnya yaitu Performance, Information&Data, Economics, Control&Security, Efficiency, dan Service. Aspek Performance yaitu menganalisa informasi yang disediakan pada Aplikasi MyIndiHome. Aspek Information dan Data yaitu menganalisis information yang telah difasilitasi pada Aplikasi MyIndiHome mungkinkah mendapatkan kepuasan para pengguna dan dapat dengan gampang mengoperasikannya(Saputri, 2020b). Point Ekonomi menganalisa dari bidang ekonomi adalah pemasukan dan pengeluaran. Point Control and Security menganalisis dari keselamatan inform mengakses Aplikasi MyIndiHome. Aspek efficiency yaitu menganalisa berapa tingkat efisiensi Aplikasi MyIndiHome. Aspek Service menganalisis layanan yang disediakan Aplikasi MyIndiHome(Saputri, 2020a).

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyIndihome di Karawang. Sehingga analisis ini diharapkan dapat mengetahui kualitas layanan aplikasi MyIndihome

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi(Firman et al., 2016). Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan(Pamungkas, 2017).

2.2. PIECES

sebuah kerangka untuk mengidentifikasi masalah, harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pengguna sistem(Oktaviani et al., 2021). Analisis PIECES merupakan teknik untuk mengidentifikasi, mengoreksi, memperbaiki dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi sehingga dapat menghasilkan solusi untuk membantu pengambilan keputusan dalam suatu organisasi(Nur Fauzi et al., 2022).

2.3. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya(Tevi Maryani, 2020). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur(Nurul Ihsan, 2020).

2.4. Uji Reliabilitas

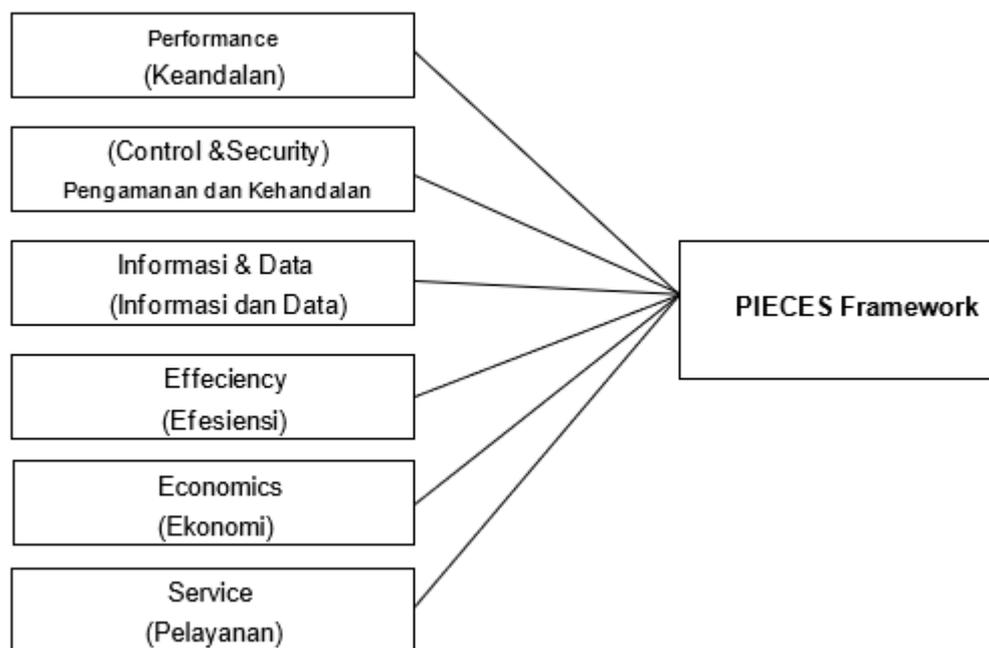
Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran(Salsabila & Iriyadi, 2020). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas

menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel(Guna & Nita, 2019).

3. Metode

Jenis atau metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan analisis data secara induktif. Alasan penggunaan analisis data secara induktif karena proses induktif dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak yang terdapat dalam data, selain itu analisis induktif dapat membuat hubungan peneliti dan responden menjadi eksplisit dan dapat dikenal. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. (Permana et al., 2021).

Desain penelitian ini menggunakan metode Pieces Framework yang terdiri beberapa point analisa yaitu : Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Effecincy, and Service. Peneliti menggunakan model analisis PIECES Framework. PIECES adalah sebuah sarana untuk menganalisa sistem informasi berdasarkan pada komputer, yang merupakan asas-asas utama sehingga sangat bermanfaat jika digunakan sebagai acuan untuk menganalisa sistem. Beberapa diantaranya memakai metode PIECES untuk sarana analisis sistem, sebuah sistem dengan cara lebih rinci serta secara lengkap dapat memberikan pandangan sendiri, maka dari itu kekurangan serta kelenihan dari sistem Aplikasi MyIndiHome dengan mudah diidentifikasi jika kedepannya difokuskan sebagai pedoman untuk berkembangnya kemajuan perusahaan seterusnya.



Gambar Metode Penelitian

Dengan metode penelitian tersebut, hipotesis untuk menganalisa penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Keandalan / Performance

Kinerja adalah sebuah gabungan sistem untuk mengerjakan instruksi sehingga cepat mendapat sasaran dan segera terlaksanakan.

2. Informasi dan Data

Informasi merupakan point paling utama sebab adanya informasi dari bagian manajemen serta pengguna mendapatkan langkah selanjutnya. Sehingga jika kesanggupan sistem informasi bagus, maka dari itu pengguna

dengan mudah memperoleh informasi yang akurat, tepat waktu serta signifikan dan sesuai dengan yang telah diperlukan.

3. Economics (Ekonomi)
Pemanfaatan anggaran yang menggunakan dari pemanfaatan informasi. Pengembangan pada keinginan informasi yang ekonomis dengan mudah menuai pengendalian anggaran serta meningkatnya manfaat pada informasi.
4. Pengamanan dan Pengendalian (Control and Security)
Analisis berdasarkan untuk membedakan sistem dianalisa menggunakan sisi integritas sistem, kemudahan akses serta keamanan data :
5. Tingkat keefisienan (Effeciency)
Efisiensi berkaitan terhadap sumbert berdasarkan dengan cara optimal. Operasi dengan perusahaan mudah dikatakan efisien atau tidak seperti didasarkan oleh kinerja serta tanggung jawab untuk melakukan kegiatan.
6. Pelayanan (Service)
Pengembangan serivice melihat bagaimana kategori yang beraneka ragam. Pengembangan terhadap manajemen, pengguna serta divisi lain adalah simbol kualitas sebuah suatu sistem informasi.

Analisis Data

Untuk memperoleh reaksi evaluasi sesuai sehingga dapat memerlukan metode pengukuran. Skala kuesioner agar mendapatkan pertanyaan atau pernyataan bagi responden dapat menerapkan skala linkert yaitu diberikan skor untuk jawaban dari responden.

Tabel 1. Skala Linkert

Jawaban	Singkatan	Point
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono 2012)

Untuk menganalisis angket, metode dapat menggunakan mealui aturan menentukan skor mean untuk setiap kuesioner, jika ingin mendapatkan mean maka dari itu perlu mengetahui terlebih dulu point skala interval sehingga memperoleh karakteristik sistem informasi Aplikasi MyIndiHome ini.

Dibawah ini rumus menentukan skala interval :

1. Rumus untuk menentukan skala interval

$$Rs = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS : Rentang Skala yang di cari

M : angka paling tinggi mengukur kuesioner diperlukan untuk penelitian. Skor 1-5. Angka paling tinggi adalah 5 dan angka paling rendah yaitu 1

n : angka paling rendah di dalam untuk mengukur adalah 1

b : banyaknya varian tersedia 5

Jadi dapat disimpulka bahwa skala (RS) diketahui sebagai berikut :

5-1

$$R_s = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Rentang skala yang diperoleh dari nilai interval sebanyak 0.8 yaitu sebagai berikut :

Tabel Kategori Penilaian

Skala	Nilai
4.2 – 5.0	Sangat baik
3.4 - 4.2	Baik
2.6 – 3.4	Cukup baik
1.8 – 2.6	Buruk
1.0 – 1.8	Sangat buruk

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Responden

Banyaknya responden Pengguna Aplikasi MyIndiHome di karawang yaitu sebesar 100 responden. Angket akan disebar yaitu adalah angket tertutup. Penelitian ini sudah menetapkan jawaban pada kuesioner, dan responden mampu menanggapi serta menentukan satu jawaban. Kuesioner dilansir berbentuk google form. Maka dari itu diperoleh dengan dihitung dengan email peneliti. Kuesioner hendak diberikan linknya dengan media sosial seperti Instagram, Facebook serta WhatsApp. Responden penelitian adalah 100 pengguna Aplikasi MyIndiHome di Karawang. Peneliti menggunakan angket dalam mengumpulkan data penelitian yang bertujuan untuk menilai serta memperkirakan Aplikasi MyIndiHome terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode PIECES Framework pada Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi MyIndiHome mencakup 25 pertanyaan.

4.2. Uji Validitas

Hasil uji validitas memperlihatkan nilai *pearson correlation* sangat beragam adalah sekitar 0,304 mencapai 0,768. Maka dari itu membuktikan bahwasanya penjabaran-penjabaran dipandang *valid* sebab rata – rata melewati *point cut off value* adalah 0,165. Maka dari itu apakah kualitas layanan Aplikasi MyIndiHome sudah baik. Pengujian reliabilitas melalui persamaan rumus reliabilitas Alpha's Cronbach.

4.3. Uji Reliabilitas

Pengukuran kehandalan kuisisioner dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas. Hasilukur dapat akurat jika dalam pengukuran pada kelompok subjek tema yang didapatkan mendapatkan hasil yang sama . Uji Reliabilitas memerlukan persamaanrumus reliabilitas Alpha's Cronbach.

Hasil perhitungan uji reliabilitas untuk seluruh kuesioner persepsi pelanggan dan kuesioner ekspektasi pelanggan seperti terlihat pada Tabel berikut :

Tabel 3. Cronbach's Alpha Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	25

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Dari table hasil Uji reliabilitas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,909. Disimpulkan bahwa diperoleh seluruh variable akurat atau reliabel sebab nilaicronbach's didapatkan melewati cut off value adalah melebihi dari 0,6.

PIECES Framework dalam Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Aplikasi MyIndiHome

Berlandaskan pada hitungan dari transmisi angket pada 100 responden kepada pengguna Aplikasi MyIndiHome di Karawang. Didapatkan hasil kuesioner digunakan rumus interval bagian serta dinilai mean dengan berlandaskan variabel PIECES Framework berdasarkan karakter penilaian. Berikut hasil perhitungan kuesioner terkait kepuasan pelanggan terhadap Aplikasi MyIndiHome :

a. Performance

Untuk point performance dengan lima pernyataan dan pertanyaan untuk menganalisa performance Aplikasi MyIndiHome. Hasil analisis bisa diperiksa sebagai berikut :

Tabel 4.1 Nilai Total Skor Performance

Pertanyaan	Responden	Skor	Rata- Rata	Kategori
Pertanyaan 1	100	411	4,11	BAIK
Pertanyaan 2	100	404	4,04	BAIK
Pertanyaan 3	100	407	4,07	BAIK
Pertanyaan 4	100	405	4,05	BAIK
Pertanyaan 5	100	407	4,07	BAIK
Total	500	2034	4,06	BAIK

$$RK = \frac{411 + 404 + 407 + 405 + 407}{500}$$

$$RK = 4,06$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Aplikasi MyIndiHome diperoleh dengan mean 4,06 dengan kategori baik, maka dari itu didapatkan performance pada Aplikasi MyIndiHome memberikan nilai positif dan kepuasan terhadap Pelanggan Aplikasi MyIndiHome.

b. Information

Untuk point performance dengan lima pernyataan dan pertanyaan untuk menganalisa menganalisis information Aplikasi MyIndiHome. Hasil bisa diperiksa sebagai berikut :

Tabel 4.2 Nilai Total Skor Information

Pertanyaan	Responden	Skor	Rata-Rata	Kategori
Pertanyaan 6	100	419	4.19	BAIK
Pertanyaan 7	100	411	4.11	BAIK
Pertanyaan 8	100	406	4.06	BAIK
Pertanyaan 9	100	407	4.07	BAIK
Pertanyaan 10	100	406	4.06	BAIK
Total	500	2049	4.09	BAIK

$$RK = \frac{419 + 411 + 406 + 407 + 406}{500}$$

$$RK = 4,09$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Aplikasi MyIndiHome diperoleh dengan mean 4.09 dengan kategori baik. Informasi yang disajikan pada Aplikasi MyIndiHome menghasilkan pemahaman dengan gampang pada saat digunakan.

c. Economics

Untuk point Economics dengan tiga pernyataan dan pertanyaan untuk menganalisa economics Aplikasi MyIndiHome. Hasil bisa di periksa sebagai berikut

Tabel 4.3 Nilai Jumlah Economics

Pertanyaan	Responden	Skor	Rata-Rata	Kategori
Pertanyaan 11	100	408	4.19	BAIK
Pertanyaan 12	100	411	4.11	BAIK
Pertanyaan 13	100	416	4.06	BAIK
Total	300	1235	4.12	BAIK

$$RK = \frac{408 + 411 + 416}{300}$$

$$RK = 4,12$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Aplikasi MyIndiHome diperoleh dengan mean 4.12 dengan kategori sangat baik. Economic yang disajikan pada Aplikasi MyIndiHome memberikan nilai positif dan kepuasan kepada para pelanggannya.

d. Control and Security

Pada point Control and Security dengan tiga pernyataan dan pertanyaan untuk menganalisa Control and Security Aplikasi MyIndiHome. Hasil analisa bisa diperiksa sebagai berikut.

Tabel Nilai Total Control and Security

Pertanyaan	Responden	Skor	Rata-Rata	Kategori
Pertanyaan 14	100	409	4,09	BAIK
Pertanyaan 15	100	403	4,03	BAIK
Pertanyaan 16	100	414	4,14	BAIK
Total	300	1226	4,09	BAIK

$$RK = \frac{409 + 403 + 414}{300}$$

$$RK = 4,09$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Aplikasi MyIndiHome diperoleh dengan mean 4.09 dengan kategori Baik. Control and Security yang disajikan pada Aplikasi MyIndiHome memberikan nilai positif dan kepuasan kepada para pelanggannya.

e. Efficiency

Untuk point Efficiency terdapat empat pernyataan dan pertanyaan untuk menganalisa efisiensi Aplikasi MyIndiHome. Hasil analisa bisa diperiksa sebagai berikut.

Tabel 4.5 Total Skor Efficiency

Pertanyaan	Responden	Skor	Rata-Rata	Kategori
Pertanyaan 17	100	415	4,15	BAIK
Pertanyaan 18	100	413	4,13	BAIK
Pertanyaan 19	100	414	4.14	BAIK
Pertanyaan 20	100	449	4,49	BAIK
Total	400	1691	4,22	Sangat Baik

$$RK = \frac{415 + 413 + 414 + 449}{400}$$

$$RK = 4,22$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Aplikasi MyIndiHome diperoleh dengan mean 4.22 dengan kategori Sangat Baik. Efficiency yang disajikan pada Aplikasi MyIndiHome memberikan nilai positif dan kepuasan kepada para pelanggannya.

f. Service

Untuk point Service terdapat lima pernyataan dan pertanyaan untuk menganalisa pelayanan Aplikasi MyIndiHome. Hasil analisa bisa diperiksa sebagai berikut

Tabel 4.5 Skor Total Service

Pertanyaan	Responden	Skor	Rata-Rata	Kategori
Pertanyaan 21	100	407	4,07	BAIK
Pertanyaan 22	100	419	4,19	BAIK
Pertanyaan 23	100	417	4,17	BAIK
Pertanyaan 24	100	413	4,13	BAIK
Pertanyaan 25	100	416	4,16	BAIK
Total	500	2072	4,14	BAIK

$$RK = \frac{407 + 419 + 417 + 413 + 416}{500}$$

$$RK = 4,14$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Aplikasi MyIndiHome diperoleh dengan mean 4.14 dengan kategori Baik. Service yang disajikan pada Aplikasi MyIndiHome memberikan nilai positif dan kepuasan kepada para pelanggannya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dengan pembahasan tentang Analisis Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyIndiHome di Karawang menggunakan metode PIECES Framework pada bab sebelumnya, dapat diperoleh kesimpulan analisis PIECES dalam Analisis kepuasan pelanggan Aplikasi MyIndiHome di Karawang adalah (1) analisa performance didapatkan total 4,68, (2) analisa information didapatkan 4,98, (3) analisa economy dapat total 4,12, (4) analisa control and security didapatkan total 4,09, (5) analisa efficiency didapatkan total 4,23, (6) analisa service didapatkan total 4,14. Berdasarkan semua perhitungan pada Aplikasi MyIndiHome mendapatkan kategori baik. Artinya Aplikasi MyIndiHome memberikan kemudahan, kepuasan dan nilai positif bagi para pelanggan Aplikasi MyIndiHome.

References

- Firman, A., Wowor, H. F., & Najoran, X. (2016). Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web. *E-Journal Teknik Elektro Dan Komputer*, 5(2). <https://doi.org/10.29300/syr.v18i1.1568>
- Guna, S. D., & Nita, Y. (2019). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengukuran Kompetensi Sistem Informasi Keperawatan: NICAT Dalam Bahasa Indonesia. *HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN*, 8(1). <https://doi.org/10.36763/healthcare.v8i1.36>
- Kinanti, N., Putri, A., & Dwi, A. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2).
- Nur Fauzi, A. M., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2022). MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KEARSIPAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE DAN PIECES FRAMEWORK. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1). <https://doi.org/10.29100/jupi.v7i1.2452>
- Nurul Ichsan, R. (2020). PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2). <https://doi.org/10.47652/metadata.v2i2.26>
- Oktaviani, I., Sumarlinda, S., & Widyarningsih, P. (2021). Penerapan Metode PIECES pada Analisis Sistem Informasi Manajemen Apotek. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 11(1).
- Pamungkas, R. (2017). Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Administrasi SMK Negeri 1 Jiwan. *Intensif*, 1(2), 129. <https://doi.org/10.29407/intensif.v1i2.799>
- Permana, H. D., Hapsari, A. A., Nugraha, D., & Jaenul, A. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi E-commerce Shopee menggunakan Metode PIECES Framework. *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, 20(2), 202–209. <https://doi.org/10.36054/jict-ikmi.v20i2.358>
- Salsabila, H. A., & Iryadi, I. (2020). Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akademik Dan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 4(2). <https://doi.org/10.36339/jaspt.v4i2.348>
- Saputri, E. (2020a). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI MOBILE MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE SERVQUAL DAN METODE WEBQUAL. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1). <https://doi.org/10.33365/jtk.v14i1.525>
- Saputri, E. (2020b). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP RESPON CEPAT TANGGAP LAYANAN APLIKASI MOBILE MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE SERVQUAL DAN METODE WEBQUAL. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(2). <https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i2.99>
- Saragih, L. M. S. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Online B2C Dikota Medan. *Seminar Nasional Sains & Teknologi Informasi (SENSASI)*, 15(2).
- Tevi Maryani. (2020). Pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Kemampuan Pemakai Sistem Informasi, Ukuran Organisasi, Program Pelatihan Dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1).