

## Penerapan Metode *Pieces Framework* Dalam Analisis Dan Evaluasi Aplikasi KFCKu

Laurentius Dandi Andhika<sup>1</sup>, Tirta Herawati<sup>2</sup>, Muhammad Khoiruddinsyah<sup>3</sup>, Marlina<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat Institusi, Negara

e-mail: <sup>1</sup>dandiandhika240602@gmail.com, <sup>2</sup>tirtaHerawati18@gmail.com, <sup>3</sup>khair2598@gmail.com,

<sup>4</sup>marlina.mln@bsi.ac.id

Artikel Info : Diterima : 18-03-2025 | Direvisi : 09-04-2025 | Disetujui : 15-05-2025

**Abstrak** - Aplikasi KFCKu merupakan aplikasi dari PT. *Fast Food* Indonesia Tbk mengoperasikan layanan restoran cepat saji KFC, yang mempunyai aplikasi bernama KFCKu. Aplikasi ini memiliki fungsi sebagai sistem pemesanan makanan secara *online* maupun *Online Food Delivery System* (OFDS), dan telah aktif sejak tahun 2017. maka dari itu diperlukan sebuah analisis dan evaluasi guna mengetahui kekurangan, kelebihan serta tingkat kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi ini. Metode kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini, sementara dalam metode analisis sistem menggunakan metode *Pieces Framework* yang terdapat enam indikator yakni (Kinerja, Informasi & Data, Ekonomi, Kontrol & Keamanan, Efisiensi dan Layanan). Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan data yang bersumber dari *Google PlayStore* sebanyak 1.000.000 pengguna yang telah download dan penyebaran kuesioner terhadap pengguna Aplikasi KFCKu dengan batas usia 15-60 tahun yang akan digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dalam masing-masing indikator *Pieces Framework*. Adapun hasil perhitungan dari setiap indikator yakni 4.26 (Puas) untuk indikator Kinerja, 4.48 (Puas) bagi indikator Informasi & Data, 4.02 (Puas) bagi indikator Ekonomi, 4.02 (Puas) bagi indikator Kontrol dan Keamanan, 4.15 (Puas) bagi indikator Efisiensi, 4.22 (Puas) bagi indikator Layanan 4.12 (Puas). Dari total keseluruhan setiap indikator maka diperoleh nilai rata-rata sejumlah 4.14 (Puas).

Kata Kunci : *Pieces Framework*, Kepuasan Pengguna, Aplikasi KFCKu.

**Abstracts** - The KFCKu application is an application from PT. *Fast Food* Indonesia Tbk operates the KFC fast food restaurant service, which has an application called KFCKu. This application functions as an online food ordering system or *Online Food Delivery System* (OFDS), and has been active since 2017. Therefore, an analysis and evaluation is needed to find out the shortcomings, advantages and level of user satisfaction in using this application. Quantitative methods are applied in this research, while the system analysis method uses the *Pieces Framework* method with six indicators, namely (Performance, Information & Data, Economy, Control & Security, Efficiency and Service). In this study, data collection used data sourced from *Google PlayStore* as many as 1,000,000 users who have downloaded and distributed questionnaires to KFCKu Application users with an age limit of 15-60 years which will be used to determining the level of user satisfaction in each *Pieces Framework* indicator. The calculation results for each indicator are 4.26 (Satisfied) for the Performance indicator, 4.48 (Satisfied) for the Information & Data indicator, 4.02 (Satisfied) for the Economic indicator, 4.02 (Satisfied) for the Control and Security indicator, 4.15 (Satisfied) for the Efficiency indicator, 4.22 (Satisfied) for the Service indicator 4.12 (Satisfied). From the overall total of each indicator, an average value of 4.14 (Satisfied) is obtained.

Keywords : *Pieces Framework*, User Satisfaction, KFCKu Application.

## PENDAHULUAN

Pada era digital sekarang ini, aplikasi *mobile* menjadi alat penting bagi bisnis untuk menjangkau pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional. Aplikasi KFCKu merupakan aplikasi dari PT. *Fast Food* Indonesia Tbk mengoperasikan layanan restoran cepat saji KFC, yang mempunyai aplikasi dengan nama KFCKu. Fungsi dari



aplikasi ini ialah untuk sistem pemesanan makanan secara *online* maupun *Online Food Delivery System* (OFDS), dan telah aktif sejak tahun 2017. Tujuan dari aplikasi ini dibuat agar Pelanggan lebih mudah memesan makanan menggunakan aplikasi, serta pelanggan lebih banyak dijangkau. Aplikasi KFCKu telah mencapai 1.000.000 *download* dan *install* di lebih dari 70.000 perangkat dengan *rating* 4,2 dan jutaan *review* pengguna untuk aplikasi KFCKu. (Sisnawati et al., 2024)

Analisis merupakan suatu proses yang melibatkan berbagai aktivitas, seperti memecah, membedakan, dan memisahkan objek untuk kemudian mengelompokkan kembali berdasarkan kriteria tertentu, serta mencari hubungan antar bagian dan menginterpretasikan maknanya, seperti yang dijelaskan oleh Wiradi. Menurut (KBBI), analisis diartikan sebagai proses penguraian pokok atau masalah menjadi bagian-bagian, yang kemudian dianalisis untuk memahami hubungan antar bagian tersebut, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang menyeluruh. Sementara itu, dalam Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, analisis ialah suatu penyelidikan pada sebuah peristiwa yang ber tujuan dalam memahami keadaan yang sesungguhnya, termasuk mengidentifikasi penyebab serta permasalahan yang ada.. Gorys Keraf mendefinisikan analisis sebagai proses membagi sesuatu menjadi bagian-bagian yang saling berhubungan, sedangkan menurut Komaruddin, analisis merupakan proses berpikir yang bertujuan untuk membagi suatu keseluruhan jadi komponen-komponen yang lebih terperinci. sehingga dapat memahami pola, hubungan antara komponennya, serta peran masing-masing bagian dalam konteks yang lebih luas. (Darmawati, 2023)

Evaluasi merupakan penilaian yang sistematis dan berorientasi pada tujuan, yang mencakup aspek keefektifan dan kualitas dari suatu program menurut Scriven. Menyatakan Evaluasi dapat dipahami sebagai proses yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan pada saat diambilnya keputusan, termasuk dari pengumpulan data tentang relevansi, efektivitas, efisiensi, dan dampak dari suatu program menurut Stufflebeam. Menekankan bahwa evaluasi merupakan seni dan ilmu dalam memahami, mengevaluasi, dan meningkatkan suatu program. Ia juga mengedepankan pendekatan evaluasi yang berbasis pada pengguna untuk memastikan hasil yang relevan menurut Patton.

*Pieces Framework* ialah suatu kerangka yang diterapkan guna mengidentifikasi serta mengklasifikasikan berbagai permasalahan, peluang, serta arah pengembangan dalam ruang lingkup perancangan dan analisis sistem. Kerangka ini terdapat enam kategori utama dalam membantu klasifikasi serta penyelesaian masalah, yakni: performa (*Performance*), informasi dan data (*Information and Data*), ekonomi (*Economics*), kontrol dan keamanan (*Control & Security*), efisiensi (*Efficiency*), dan layanan (*Service*). (Crystanto et al., 2023).

Penerapan metode ini diharapkan tidak hanya bisa membagikan pemahaman yang lebih dalam mengenai keadaan saat ini dari aplikasi KFCKu, tetapi juga menghasilkan solusi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi secara signifikan untuk mengembangkan aplikasi yang cepat tanggap serta sesuai dari harapan pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bertujuan untuk menerapkan metode *Pieces Framework* dalam menganalisis dan mengevaluasi aplikasi KFCKu dari segi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi dengan sumber data populasi dari *Google PlayStore* dengan jumlah 1.000.000 pengguna yang telah mendownload. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan akan dibahas dalam skripsi yang berjudul “Penerapan Metode *Pieces Framework* Dalam Analisis Dan Evaluasi Aplikasi KFCKu”.

## METODE PENELITIAN

### 1. Identifikasi Masalah

Maka masalah yang hendak diteliti pada penelitian ini ialah analisis serta evaluasi Aplikasi KFCKu terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan melihat nilai setiap indikator *Metode Pieces Framework* (*Performance, Information & Data, Economics, Control & Security, Efficiency, serta Service*). Dengan melihat data berdasarkan *Google PlayStore* Aplikasi KFCKu dengan jumlah 1.000.000 pengguna yang telah mendownload Aplikasi KFCKu tersebut. Kemudian menggunakan rumus slovin untuk menentukan berapa populasi serta sampel dengan jumlah 100 Responden.

### 2. Pembuatan Kuesioner

Dibuatlah sebuah kuesioner dengan 5 butir pertanyaan di setiap kategori pada Metode *Pieces Framework* seperti: *Performance, Information & Data, Economics, Control & Security, Efficiency, Service*. Yang kemudian akan disebar kepada para pengguna layanan aplikasi KFCKu.

### 3. Populasi Dan Sampel

Pengguna aplikasi KFCKu ialah sebagai populasi pada penelitian ini, dengan pemungutan sampel melalui *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel yang dipergunakan pada penelitian di mana peneliti memilih subjek dengan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Berbeda dengan pengambilan

sampel acak, yang mana seluruh anggota populasinya berpeluang sama agar dipilih, purposive sampling bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari kelompok tertentu yang dianggap memiliki karakteristik yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Seluruh subjek sebagai rujukan dari populasi yang menjadi objek penelitian, sedangkan sampel ialah minoritas dari populasi yang hendak diteliti. Menurut Djarwanto dalam Iskandar (2020), populasi adalah jumlah total individu yang memiliki karakteristik yang menjadi fokus penelitian, dan unit-unit ini dikenal sebagai unit analisis, yang bisa berupa orang, lembaga, atau objek. Sementara itu, Howel dalam Iskandar (2020) menyebutkan bahwasanya populasi ialah kelompok yang jadi perhatian saat kita tertarik pada suatu peristiwa. (Sahir, 2021)

Penelitian ini adalah untuk menganalisis Aplikasi KFCku dari perspektif pengguna, dengan menggunakan data dari Google PlayStore yang menunjukkan bahwa aplikasi ini telah diunduh oleh 1.000.000 pengguna, dengan kriteria usia antara 15 hingga 60 tahun. Jumlah sampel ditetapkan melalui rumus Slovin, yang menghasilkan total 100 responden. Di bawah ini adalah rumus Slovin:

Keterangan :

n = Total Sampel

N = Jumlah atau Total Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (10%)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.000.000}{1 + 1.000.000(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1.000.000}{1 + 1.000.000(0,01)}$$

$$n = \frac{1.000.000}{10.001}$$

n=99,99 (dibulatkan jadi 100 Sampel Responden)

#### 4. Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Dalam tahapan inilah dilaksanakan pengumpulan serta pengolahan datanya dari hasil kuesioner, di mana distribusikan dengan bentuk penilaian skala *Likert* dan diolah berdasarkan variabel kerangka menggunakan Aplikasi SPSS Versi 25 untuk melihat Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, nantinya dibuat perhitungan berdasarkan metode *Pieces Framework*.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai tahapan pertama agar menghasilkan informasi akurat, metode yang digunakan adalah:

##### a. Observasi

Penelitian difokuskan pada data *Google Playstore* Aplikasi KFCku dengan jumlah 1.000.000 pengguna yang telah mendownload, data yang dikumpulkan melalui pengamatan ini mencakup alur penggunaan aplikasi, fitur aplikasi, serta ulasan penggunaan aplikasi.

##### b. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat yang dipergunakan dalam pengumpulan data melalui meminta informasi dari responden dengan berbagai pertanyaan. Alat ini acap kali digunakan pada penelitian, survei, atau evaluasi untuk memperoleh data baik kuantitatif maupun kualitatif. Jenis pertanyaan dalam kuesioner dapat berupa pilihan ganda, skala Likert, atau pertanyaan terbuka, tergantung pada tujuan penelitian. Penggunaan kuesioner mempermudah peneliti dalam menganalisis data dan menarik kesimpulan yang relevan.

##### c. Studi Pustaka

Metode ini diterapkan untuk mendukung serta memperkuat data yang sudah ada, serta sebagai alat untuk perbandingan. Penulis juga mengumpulkan informasi melalui referensi dari buku serta sumber lainnya yang sesuai dari topik yang dibahas dalam penulisan.

6. Metode Pengukuran

Terdapat dua metode yang diterapkan yakni :

a. Skala Likert

Skala Likert diterapkan guna pengukuran terhadap sikap, pandangan, serta pendapat kelompok ataupun individu terhadap fenomena maupun peristiwa sosial (Sudaryono, Margono, & Rahayu, 2013). Dalam penelitian, fenomena sosial yang menjadi fokus penelitian ditentukan dengan spesifik oleh peneliti yang merupakan variabel penelitian. Dengan Skala Likert, variabel yang hendak diukur dibagi jadi beberapa dimensi, yang selanjutnya dipecah lagi jadi sub-variabel, dan setiap sub-variabel tersebut diidentifikasi dengan indikator yang bisa diukur. Indikator-indikator inilah kemudian digunakan untuk menyusun pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian. (Rohmad dan Sarah, 2021)

Dalam menjawab pertanyaan ini, responden memilih satu di antara pilihan jawaban yang ada guna menunjukkan tingkat persetujuan mereka. Skala Likert terdiri dari lima pilihan respon, di mana setiap item diberikan skor yaitu:

Tabel 1. Skala Likert

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

Sumber : (Reza Romahdoni dan Winardi, 2021)

b. *Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)*

SPSS ialah perangkat lunak statistik yang dirancang guna memproses data secara cepat dan akurat, serta menghasilkan berbagai output yang diperlukan oleh pengambil keputusan. Aplikasi SPSS telah digunakan di berbagai bidang, seperti penelitian pasar, pengendalian kualitas, dan riset ilmiah. Program ini sangat populer karena mempermudah pengolahan data, dan hingga saat ini, versi terbaru, IBM SPSS *Statistics 25*, masih banyak digunakan. (Wibowo, 2022)

7. Metode Analisis Dan Evaluasi Data

Metode *Pieces Framework* ialah suatu kerangka kerja yang digunakan dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah, peluang, serta arah pengembangan pada ruang lingkup analisis dan perancangan sistem. Melalui adanya kerangka ini, diharapkan bisa muncul berbagai ide baru yang bisa memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem. (Darwi et al, 2023)

Penting untuk melakukan analisis menggunakan *Pieces Framework* sebelum mengembangkan aplikasi, karena melalui analisis ini seringkali teridentifikasi berbagai masalah mendasar atau gejala yang berkaitan dengan masalah utamanya. Metode ini menerapkan enam indikator evaluasi di antaranya:

a. *Performance* (Kinerja)

Menganalisis seberapa baik sistem berfungsi dalam hal kecepatan, respons waktu, dan kapasitas pemrosesan. Ini mencakup evaluasi beban kerja sistem dan kemampuan untuk menangani jumlah data yang besar.

b. *Information & Data* (Informasi & Data)

Menilai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Ini mencakup akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan integritas data. Informasi yang baik adalah kunci untuk pengambilan keputusan yang efektif.

c. *Economics* (Ekonomi)

Menganalisis biaya dan manfaat dari sistem informasi. Ini termasuk biaya pengembangan, pemeliharaan, dan operasional serta potensi penghematan biaya dan peningkatan pendapatan yang dapat dihasilkan oleh sistem.

d. *Control* (Pengendalian)

Memeriksa mekanisme kontrol yang diterapkan dalam sistem. Ini mencakup aspek keamanan, manajemen akses, dan kepatuhan terhadap kebijakan serta regulasi yang relevan. Kontrol yang baik penting untuk melindungi data dan sistem.

e. *Efficiency* (Efisiensi)

Mengukur sejauh mana sistem menggunakan sumber daya secara optimal. Ini mencakup penggunaan waktu, tenaga kerja, dan teknologi untuk memastikan bahwa proses berlangsung dengan cara yang paling efisien.

f. *Service* (Layanan)

Menilai kualitas dari layanan yang diberikan dari sistem, baik dari kemudahan penggunaan, dukungan pengguna, dan tingkat kepuasan pelanggan. Sistem yang baik harus memudahkan pengguna dan memberikan layanan yang memuaskan.

Tabel 2. Kerangka Evaluasi *Pieces Framework*

Range Nilai	Predikat Kepuasan	Predikat Kepuasan
4,92 – 5	Sangat Setuju	Sangat Puas
3,4 - 4,91	Setuju	Puas
2,6 - 3,39	Netral	Netral
1,8 - 2,59	Tidak Setuju	Tidak Puas
1 - 1,79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas

Sumber : (Crystanto et al, 2023)

Berdasarkan hasil sebaran survei kepada 100 responden pengguna Aplikasi KFCku serta mengukur tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi KFCku menerapkan skala Likert, maka ditentukan rata-rata kepuasan dengan persamaan variabel sebagai berikut:

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

Keterangan :

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Validitas data ditunjukkan melalui skor uji validitas yang mencerminkan kesesuaian antara kenyataan dan laporan peneliti (Hardani, 2020). Hal ini juga berlaku untuk penelitian kuantitatif yang menggunakan data numerik, di mana uji validitas perlu menunjukkan keabsahannya agar penelitian tersebut dapat diterima dan diakui. Penentuan validitas data dalam penelitian kuantitatif, seperti halnya dalam penelitian lainnya, memerlukan uji validitas. Pengujian validitas instrumen penelitian bertujuan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian sah atau valid. Sebuah instrumen dianggap valid jika item-item yang ada di dalamnya terbukti valid melalui hasil pengujian instrumen tersebut. (Soesana et al, 2023)

Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan melalui menggunakan analisis product moment. Nilai r hitung akan dilakukan perbandingan dari nilai r tabel yang diperoleh dengan derajat kebebasan (df) = n-2 pada taraf signifikansi 5%. Semakin tinggi validitas instrumen, semakin tepat alat ini untuk mengukur datanya. (Utami, 2023)

Rumus yang digunakan pada pengujian validitas penelitian ini dengan menerapkan analisis product moment yaitu:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

n = jumlah observasi/ responden

x = skor total yang diperoleh dari seluruh item variabel x

y = skor total yang diperoleh dari seluruh item variabel y

Untuk 100 responden, derajat kebebasan (df) yang digunakan dalam pengujian validitas dengan analisis product moment adalah df = n - 2, di mana n ialah jumlah responden. Demikian, df untuk 100 responden adalah:

$$df = 100 - 2$$

$$df = 98$$

Pada taraf signifikansi 5% (0,05), r tabel untuk df = 98 dapat ditemukan menerapkan tabel r product moment. Berdasarkan tabel, nilai r tabel bagi df = 98 dan taraf signifikansi 5% adalah sekitar 0,196. Jadi, untuk 100 responden, nilai r tabel dalam tingkat signifikansi 5% ialah 0,196.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Indikator	Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Performance	P1	0,832	0,196	Valid
	P2	0,842	0,196	Valid
	P3	0,873	0,196	Valid
	P4	0,838	0,196	Valid
	P5	0,810	0,196	Valid
Information & Data	ID1	0,824	0,196	Valid
	ID2	0,779	0,196	Valid
	ID3	0,788	0,196	Valid
	ID4	0,761	0,196	Valid
	ID5	0,781	0,196	Valid
Economics	EC1	0,850	0,196	Valid
	EC2	0,829	0,196	Valid
	EC3	0,790	0,196	Valid
	EC4	0,806	0,196	Valid
	EC5	0,868	0,196	Valid
Control & Security	CS1	0,782	0,196	Valid
	CS2	0,798	0,196	Valid
	CS3	0,793	0,196	Valid
	CS4	0,764	0,196	Valid
	CS5	0,831	0,196	Valid
Efficiency	EF1	0,863	0,196	Valid
	EF2	0,763	0,196	Valid
	EF3	0,781	0,196	Valid
	EF4	0,804	0,196	Valid
	EF5	0,859	0,196	Valid
Service	SE1	0,755	0,196	Valid
	SE2	0,765	0,196	Valid
	SE3	0,838	0,196	Valid
	SE4	0,825	0,196	Valid
	SE5	0,622	0,196	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan sesudah uji validitas untuk memastikan apakah alat ukur bisa diterapkan dengan tepat. Berbasgai rumus yang bisa diterapkan dalam mengukur tingkat reliabilitas antara lain: Spearman Brown, Kuder Richardson (KR-20 ataupun KR-21). Salah satu rumus yang dipergunakan pada pengujian reliabilitas ialah Cronbach's Alpha. (Utami, 2023)

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan :

k = koefisien reliabilitas Alfa Cronbach

$\sum s_i^2$  = jumlah item soal

$s_t^2$  = jumlah varians skor tiap item

### a. Performance

$$r_i = \frac{5}{(5-1)} \left( 1 - \frac{2.439495}{8.539293} \right)$$

$$r_i = \frac{5}{4} (1 - 0.285)$$

$$r_i = 1,25 (0.715)$$

$$r_i = 0,893$$

### b. Information & Data

$$r_i = \frac{5}{(5-1)} \left(1 - \frac{2.980606}{9.071111}\right)$$

$$r_i = \frac{5}{4} (1 - 0.3285)$$

$$r_i = 1,25 (0.6715)$$

$$r_i = 0,839$$

c. *Economics*

$$r_i = \frac{5}{(5-1)} \left(1 - \frac{2.956566}{10.09657}\right)$$

$$r_i = \frac{5}{4} (1 - 0,2928)$$

$$r_i = 1,25 (0,7072)$$

$$r_i = 0,884$$

d. *Control & Security*

$$r_i = \frac{5}{(5-1)} \left(1 - \frac{2.896465}{9.118687}\right)$$

$$r_i = \frac{5}{4} (1 - 0,3176)$$

$$r_i = 1,25 (0,6824)$$

$$r_i = 0,853$$

e. *Efficiency*

$$r_i = \frac{5}{(5-1)} \left(1 - \frac{2.417677}{8.013232}\right)$$

$$r_i = \frac{5}{4} (1 - 0,301)$$

$$r_i = 1,25 (0,6999)$$

$$r_i = 0,873$$

f. *Service*

$$r_i = \frac{5}{(5-1)} \left(1 - \frac{2.933434}{8.381717}\right)$$

$$r_i = \frac{5}{4} (1 - 0,3499)$$

$$r_i = 1,25 (0,6501)$$

$$r_i = 0,8126 \text{ dibulatkan menjadi } \mathbf{0,813}$$

3. Uji Metode *Pieces Framework*

Berdasarkan data yang didapat dari 100 responden pengguna Aplikasi KFCKu, selanjutnya dilakukan analisis dengan metode kerangka *Pieces Framework*. Di bawah adalah hasil perhitungan kuesioner untuk setiap indikator.

a. *Performance*

Tabel 4. Indikator *Performance*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi KFCKu memiliki fitur pelayanan ( Catering dan B'day Party ) yang tidak dimiliki aplikasi lain	32	49	17	1	1
2	Fitur menu Aplikasi KFCKu sesuai dengan kebutuhan pengguna	38	47	14	1	0
3	Aplikasi KFCKu menampilkan informasi menu yang sesuai	35	58	6	0	1
4	Pilihan menu dan navigasi mudah digunakan & interaktif	41	53	5	0	1
5	Konsep menu Aplikasi KFCKu yang yang simpel dan mudah digunakan	48	45	6	1	0
<b>Jumlah</b>		<b>194</b>	<b>252</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

b. *Information & Data*

Tabel 5. Indikator *Information & Data*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menyajikan informasi yang mudah dipahami dan dipelajari oleh pengguna	25	46	28	0	1
2	Memiliki informasi yang lengkap (Harga, Jarak Outlet KFC, Payment dan promo)	36	52	12	0	0
3	Aplikasi KFCKu bisa secara cepat memproses serta menyimpan data yang dimasukkan pengguna	35	55	8	1	1
4	Aplikasi KFCKu selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi promo terbaru	19	33	38	9	1
5	Tutorial penggunaan aplikasi KFCKu dapat membantu pengguna baru dalam mengoperasikan aplikasi KFCKu	33	50	15	2	0
<b>Jumlah</b>		<b>148</b>	<b>236</b>	<b>101</b>	<b>12</b>	<b>3</b>

c. *Economics*

Tabel 6. Indikator *Economics*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi KFCKu tidak banyak menghabiskan kuota data internet	34	50	15	0	1
2	Aplikasi KFCKu merupakan aplikasi yang tidak berbayar	36	52	11	0	1
3	Terdapat promo yang dapat memberikan berbagai keuntungan bagi pengguna	30	50	17	2	1
4	Aplikasi KFCKu dalam merespon permintaan pesanan atau pembatalan pesanan terhadap suatu transaksi dilakukan secara cepat	28	41	30	0	1
5	Aplikasi KFCKu meringankan pengguna dari segi biaya dan waktu saat memesan.	38	50	10	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>166</b>	<b>243</b>	<b>83</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

d. *Control & Security*

Tabel 7. Indikator *Control & Security*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi KFCKu memiliki keamanan yang baik	20	54	23	2	1
2	Aplikasi KFCKu menerapkan sistem autentikasi yang aman dengan menggunakan metode login berbasis email dan kata sandi	47	39	13	0	1
3	Pengguna merasakan keamanan dalam menggunakan aplikasi KFCKu	41	45	12	1	1
4	Aplikasi KFCKu mengirimkan notifikasi keamanan kepada pengguna setiap kali ada aktivitas yang mencurigakan, seperti login dari perangkat atau lokasi baru	40	49	10	1	0
5	Data transaksi konsumen aplikasi KFCKu terlindungi	29	46	24	0	1
	<b>Jumlah</b>	<b>177</b>	<b>233</b>	<b>82</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

e. *Efficiency*

Tabel 8. Indikator *Efficiency*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi KFCKu mempermudah pengguna memesan dimanapun dan kapanpun	33	56	10	0	1
2	Aplikasi KFCKu dapat diakses oleh pengguna android maupun IOS	46	43	10	1	0
3	Aplikasi KFCKu bisa mengoperasikan beberapa perintah dengan waktu yang cukup singkat, tidak terdapat hambatan	30	55	14	1	0
4	Aplikasi KFCKu memudahkan pengguna dalam memesan makanan	34	57	8	0	1
5	Aplikasi KFCKu mudah dalam hal payment (Debit, Qris, Gopay, dan Dana)	36	52	11	0	1
	<b>Jumlah</b>	<b>179</b>	<b>263</b>	<b>53</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

f. *Service*

Tabel 9. Indikator *Service*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi KFCKu ramah terhadap pengguna baru	32	59	8	0	1
2	Tampilan menu aplikasi KFCKu dapat dipahami dengan mudah dan cepat	35	48	15	1	1
3	Aplikasi KFCKu mudah dalam hal Delivery (GrabExpress, GoSend, dan GrabExpress Car)	40	50	9	0	1
4	Aplikasi KFCKu terdapat berbagai menu pemesanan yang mudah digunakan (Delivery, Take Away, Dine-in, Drive thru, Catering, & B'Day Party)	27	51	18	3	1
5	Aplikasi KFCKu memiliki tampilan fitur yang mudah dipahami	29	43	24	4	0
	<b>Jumlah</b>	<b>163</b>	<b>251</b>	<b>74</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

4. Hasil Akhir Rata-Rata Metode *Pieces Framework*

Tabel 10. Hasil Keseluruhan Indikator Metode *Pieces Framework*

Indikator	Rata-Rata Kepuasan	Kategori
<i>Performance</i>	4,26	Puas
<i>Information &amp; Data</i>	4,02	Puas
<i>Economics</i>	4,12	Puas
<i>Control &amp; Security</i>	4,15	Puas
<i>Efficiency</i>	4,22	Puas
<i>Service</i>	4,12	Puas
<b>Total Rata-Rata</b>	<b>4,14</b>	<b>Puas</b>

**KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis serta evaluasi tingkat kepuasan terhadap pengguna Aplikasi KFCku yang menerapkan metode *Pieces Framework*, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasakan puas pada pelayanan yang diberikan dari aplikasi tersebut. Nilai Maksimum berada dalam indikator *Performance* (Kinerja) dengan skor 4,26 Alasan: Ini menunjukkan bahwa pengguna percaya bahwa Aplikasi KFCku dari indikator performance memiliki kinerja Aplikasi yang begitu cepat dalam melakukan pemesanan makanan dengan fitur yang tersedia. Sedangkan nilai Minimum berada dalam indikator *Information & Data* (Informasi & Data) dengan skor 4,02 Alasan: Meskipun berada dalam kategori puas, terdapat kekurangan yang bisa diperbaiki terkait informasi & data promo serta fitur-fitur terbaru yang akan dirilis oleh Aplikasi KFCku.

**REFERENSI**

- Crystanto, C., Abdul Munir S., & Hendra Surasa. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Pieces Framework. *KHARISMA Tech*, 19(1), 26–38. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v19i1.453>
- Darmawati, D. (2023). Analisis Manajemen Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dalam Meningkatkan Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila Pada Mahasiswa Semester I Prodi Pendidikan Jasmani Unimerz Tahun 2022. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(10), 3937–3946. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i10.5239>
- Darwi, M., Islamiyah, & Jundillah, M. L. (2023). Penerapan Metode PIECES Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(1), 59–70. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.459>
- Reza Romahdoni, M., & Winardi. (2021). Penerapan Metode Pieces Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer Terhadap Sistem Informasi Penjualan. *Journal Of Software Engineering And Technology*, 1(1), 15–21.
- Rohmad, & Sarah, S. (2021). *Pengembangan Instrumen Angket* (A. Murtadho (ed.); Cetakan 1). K-Media.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (ed.); Cetakan I). PENERBIT KBM INDONESIA.
- Sisnawati, S., Astuti, R., & Muhamad basysyar, F. (2024). ANALISIS SENTIMEN PADA APLIKASI KFCKU Di GOOGLE PLAYSTORE MENGGUNAKAN NAÏVE BAYES. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 3010–3016. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i3.8382>
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (A. Karim (ed.); Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Wibowo, F. X. P. (2022). *Statistika Bisnis dan Ekonomi dengan SPSS 25*. Penerbit Salemba.