



Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Layanan Aplikasi Brimo Dengan Metode *Pieces Framework* Dan *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Nurul Mawaddah¹, Rahmaniah Malik², A. Dwi Wahyuni P³
^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia
Email: nurul.mawaddah270@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 5 April 2023

Diperbaiki: 27 Mei 2023

Disetujui: 30 Juni 2023

ABSTRAK

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yaitu bank BUMN yang menggunakan produk teknologi digital dimana menyediakan layanan berbasis *mobile banking* yaitu BRImo. akan tetapi masih ada keluhan dari pengguna terhadap layanan aplikasi BRImo yang belum sesuai dengan keinginan pengguna, sehingga masih ada kinerja dari aplikasi BRImo belum optimal. Tujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan yang diinginkan konsumen pada layanan aplikasi BRImo dan selanjutnya mengetahui GAP pada layanan aplikasi BRImo/ Maka di lakukan evaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap sistem layana aplikasi brimo dengan Metode *Pieces Framework* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil pengolahan data di dapatkan tingkat Kepuasan 4.17 dengan kategori puas sedangkan tingkat Kepentingan 4.32 dengan kategori penting dan Rata-rata kesenjangan (GAP) yaitu 96.32 kategori kurang puas. Nilai gap dibawah 100% yang artinya anggapan pengguna terhadap kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan kepentingan sehingga harus adanya perbaikan dan pengembangan sistem untuk menutupi kelemahan yang ada pada BRImo. Rekomendasi untuk perusahaan yaitu pertama lakukan analisis mendalam terhadap penyebab ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi BRImo untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kedua fokus pada mengurangi kesenjangan (GAP) antara kepuasan pengguna dan kepentingan yang diharapkan dengan meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan fitur, dan merespons masukan pengguna. Penelitian selanjutnya perlu melibatkan sampel yang lebih besar dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam industri perbankan digital dengan membandingkan layanan aplikasi *mobile banking* dari bank-bank lain.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Sistem Layanan, *Pieces Framework*, IPA.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah Lisensi Internasional CC BY 4.0© JRSIM (2023)



PENDAHULUAN

Pada perkembangan zaman sekarang, pengguna internet di Indonesia semakin meningkat. Tingginya pertumbuhan pengguna internet tersebut merupakan sebuah peluang bagi sebuah perbankan untuk meningkatkan sistem layanan keuangan kepada nasabah atau masyarakat sehingga dapat menciptakan suatu produk berbasis teknologi [1]. teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis tidak terkecuali sektor perbankan. Hal tersebut mendorong industri perbankan untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam peningkatan layanan berbasis digital guna memuaskan nasabahnya [2]. Menurut laporan *Mobile Ecosystem Forum* (MEF) menurut penelitian, terdapat 80% responden dalam surveynya di Indonesia sudah menggunakan sarana mobile banking. Pada perkembangan sistem pembayaran memegang peranan penting dalam transaksi modern. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi membutuhkan keamanan dan sistem pembayaran yang efisien, mengurangi resiko kemacetan memahami penggunaan teknologi dalam perkembangan pengetahuan [3].

Bank BRI unit Lamuru, kabupaten Bone merupakan salah satu cabang Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang termaksud bank BUMN yang menggunakan produk teknologi digital dimana menyediakan layanan berbasis *mobile banking* yaitu BRImo dan bank BRI sangat memperhatikan peningkatan layanan perbankan sesuai perkembangan zaman. BRI Menciptakan suatu Layanan keuangan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan meliputi internet banking, mobile banking dan uang elektronik atau T-bank di dalam sebuah aplikasi HP. Lebih jauh, ada fitur-fitur transaksi yang dibuat lebih baik dan bermacam-macam pelayanan bank yang dapat diakses melalui aplikasi BRImo. Sejak Bank BRI meluncurkan BRImo pertama kali pada 27 bulan februari 2019 sebagai aplikasi keuangan digital memberikan segudang kemudahan bagi nasabah Bank BRI tercatat terdapat 2,2 juta pengguna pada tahun 2019, sampai 2022 sudah tercatat pengguna sebanyak 23,85 dan hingga sekarang persentasi pengguna yaitu 99.760% [4].

Pada penelitian tentang evaluasi penggunaan BRImo, adalah dengan melihat data dari *Play Store* mengenai rating aplikasi BRImo, aplikasi ini telah diunduh sebanyak lebih dari 10 juta kali dengan jumlah rating sebanyak 807 ribu dan sebanyak 29,28 persen ulasan memberikan rating yang kurang puas akan aplikasi BRImo. Dari hasil pengamatan awal yang dilakukan pada beberapa nasabah bank BRI unit lamuru, kabupaten bone diperoleh 100 dari 110 responden masih terdapat beberapa kekurangan pada layanan aplikasi sehingga belum sesuai dengan keinginan pengguna misalnya sering terjadinya *maintenance*, sering logout sendiri, terjadi gangguan Ketika melakukan transaksi tiba-tiba keluar sendiri padahal jaringan internet lancar, proses pengaduan lambat di proses, sistem keamanan, biaya admin dan lainnya [5].

Aplikasi BRImo yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan pada aplikasi sehingga minat untuk menggunakan aplikasi berkurang. Untuk menjalankan fungsinya, kualitas produk harus berhubungan dengan kemampuan produk, termasuk keandalan, keseluruhan produk, kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan, ketepatan dan atribut bernilai lainnya.

Maka untuk mengukur kualitas layanan yang terhadap tingkat kepuasan dan persepsi yang diinginkan nasabah. Dengan segala kelebihan dan kekurangan dari layanan aplikasi BRImo pasti akan menentukan kepuasan dari para pengguna. Keberhasilan dari sistem dapat ditinjau berdasarkan faktor kepuasan serta persepsi penggunaannya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap sistem layanan aplikasi Brimo dengan metode *Pieces Framework* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Bank Rakyat Indonesia Unit. Lamuru Kabupaten Bone.

METODE PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel langkah pertama dan aspek penting dari keseluruhan proses analisis. teknik pengambilan sampel dilakukan agar menyerupai, yang tujuannya adalah untuk menghilangkan kebingungan di antara teknik-teknik yang terlihat agak mirip satu sama lain [6]. Maka yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Simple Random Sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan standar yang ada dalam populasi itu [7]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Pieces Framework* dan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Berikut dibawah ini uraiannya:

1. Metode Pieces Framework

Metode Pieces ini pertama kali diperkenalkan oleh *james wetherbe* yang memiliki tujuan dalam pengklasifikasi berbagai permasalahan. Metode ini digunakan untuk mengukur nilai apakah pelanggan terpuaskan akan pelayanan yang diberikan ataukah tidak [8]. Untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan menggunakan rumus:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

- RK : Rata-rata kepuasan/kepentingan
- JSK : Jumlah Skor Kuesioner
- JK : Jumlah kuesioner

Berikut adalah karakteristik penilaian untuk *Pieces Framework* :

Tabel 1. Skala Tingkat Kepuasan

Pilihan Jawaban	singkatan	skor
Sangat puas	SP	5
Puas	P	4
Cukup Puas	CP	3
Tidak Puas	TP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

Tabel 2. Range Nilai Tingkat kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Range Nilai	Predikat kepuasan	Predikat kepentingan
1-1.78	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak penting
1.8-2.59	Tidak Puas	Tidak penting
2.6-3.39	Cukup Puasa	Cukup penting
3.4-4.19	Puas	Penting
4.2-5	Sangat Puas	Sangat penting

2. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James. Metode ini memiliki tujuan yaitu untuk mengukur hubungan antara persepsi *customer* dan prioritas dari peningkatan kualitas jasa ataupun produk [9]. Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :

- a. 0 – 32 % Kategori Nasabah Sangat Tidak Puas
- b. 33 – 65% Kategori Nasabah Tidak Puas
- c. 66 – 99% Kategori Kurang Puas

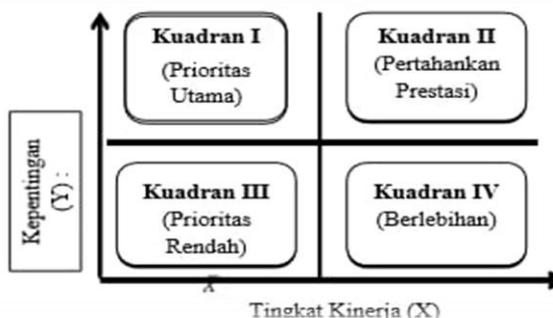
$$Tki = \frac{Xi}{Yi} 100\% \dots\dots\dots(2)$$

Dimana

- Tki : Tingkat kesesuaian responden
- Xi : Skor Rata-rata kepuasan
- Yi : Skor rata-rata kepentingan

3. Diagram Kartesius

Diagram kartesius digambarkan berdasarkan nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan, dengan x mewakili kepuasan dan Y mewakili kepentingan didalam digram kartesius dibawah ini:



Gambar 1. Diagram kartesius

Diagram kartesius tersebut memiliki empat kategori prioritas. Diagram IPA terdiri dari empat kuadran yaitu [10] :

- a. Kuadran I, Wilayah kuadran 1 ini berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan
- b. Kuadran II, Wilayah kuadran II ini berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pengguna sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pengguna.
- c. Kuadran III, Wilayah kuadran III ini yang berisikan faktor-faktor yang dianggap atribut/ pernyataan atau Variabel yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/ pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I
- d. Kuadran IV, Wilayah kuadran IV ini yang berisikan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengumpulan data merupakan salah satu proses dari pengumpulan informasi-informasi yang berupa data dan angka (data mentah) dimana data-data tersebut belum dapat dipahami. Data didapatkan dari responden yang merupakan seseorang pengguna aplikasi BRImo sebanyak 110 Responden. Data-data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data-data yang berhubungan dengan kualitas layanan dengan harapan nasabah terhadap layanan aplikasi brimo menggunakan kuesioner (*google form*). selanjutnya data kuesioner yang terdiri 15 pernyataan dengan 6 variabel penilaian yaitu Kinerja/keandalan (*Performance*), Informasi dan data (*Information*), Ekonomis (*Economic*), Pengendalian dan keamanan (*Control and security*), Efisien (*Efficiency*), Pelayanan (*Service*).

Tabel 3. Rekapitulasi Kuesioner Tertutup

Rekapitulasi Kuesioner Tertutup		Kenyataan					Harapan				
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	STP	TP	CP	P	SP
<i>Performance (Kinerja)</i>		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Aplikasi Brimo mudah diakses oleh pengguna	0	0	4	78	28	0	1	6	65	38
2	Brimo cepat merespon suatu perintah permintaan maupun pembatalan.	1	10	21	62	16	1	1	13	65	30
3	Kinerja sistem aplikasi brimo berjalan stabil (tidak error) saat di gunakan	0	0	6	70	34	0	1	6	69	34
<i>Information and Data (Informasi)</i>											
4	Brimo memberikan informasi yang jelas apabila terjadi Maintenance (kesalahan)	1	3	15	65	26	0	2	13	62	33
5	Informasi yang ada di aplikasi lengkap dan bersifat <i>up to date</i>	1	0	6	74	29	0	3	10	56	41
6	Informasi yang berkaitan dengan transaksi diberikan dengan lengkap	1	1	5	73	30	1	1	6	56	46
<i>Economics (ekonomis)</i>											
7	Biaya Administrasi dan transaksi antar bank lain sudah terjangkau	2	7	15	54	32	2	1	9	62	36
8	Aplikasi brimo mempercepat penyelesaian transaksi	2	7	22	58	21	2	1	12	61	34
<i>Control and security (pengendalian dan keamanan)</i>											
9	Aplikasi brimo memiliki keamanan terjamin untuk pengguna	0	4	13	65	28	0	0	8	57	45
10	Data pribadi dan data transaksi konsumen terlindung	0	3	11	65	31	0	1	3	61	45
11	Pada aplikasi sudah terdapat pengontrolan terpusat oleh pihak otoritas jasa keuangan	0	1	1	49	59	0	1	1	44	64
<i>Efficiency (efisiensi)</i>											
12	Aplikasi Brimo mudah untuk di operasikan dan dipahami oleh pengguna	0	0	5	46	59	0	0	3	45	62
13	Brimo lebih hemat waktu, dan tampilan fitur yang praktis atau simpel	0	2	3	50	55	0	0	1	45	64
<i>Service (Pelayanan)</i>											
14	Fitur pada Brimo secara keseluruhan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna	1	0	7	66	36	0	0	3	58	49
15	Brimo tersedia call center 24 jam	1	2	8	64	35	0	2	4	57	47

Maka dari perhitungan Persamaan rata-rata kepentingan dan kepuasan dari data yang telah di

kumpulkan sekitar 110 responden di peroleh rata-rata sebagai berikut ini :

Tabel 4. Rata-Rata Tingkat Kepuasan/Kepentingan

Variabel	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Kategori	Variabel	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Kategori
<i>Performance</i>	4.07	Puas	<i>Performance</i>	4.21	Sangat Penting
<i>Information</i>	4.13	Puas	<i>Information</i>	4.23	Sangat Penting
<i>Economics</i>	3.89	Puas	<i>Economics</i>	4.15	Penting
<i>Control And Security</i>	4.23	Sangat Puas	<i>Control And Security</i>	4.42	Sangat Penting
<i>Effiency</i>	4.46	Sangat Puas	<i>Effiency</i>	4.55	Sangat Penting
<i>Service</i>	4.21	Sangat Puas	<i>Service</i>	4.39	Sangat Penting
Rata-rata	4.17	Puas	Rata-Rata	4.32	Sangat Penting

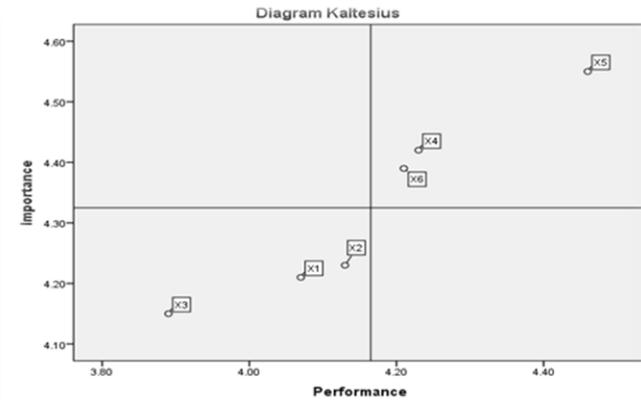
Berdasarkan analisis tabel diatas dari hasil perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan menerapkan kerangka kerja PIECES, Maka analisis kepuasan pengguna BRIMO dengan metode Pieces diperoleh hasil untuk variabel *performance* sebesar 4,07 (puas), variabel *information* sebesar 4.13 (puas), variabel *economic* sebesar 3,89 (puas), variabel *control of security* sebesar 4,23 (sangat puas), variabel *efficiency* sebesar 4,46 (sangat puas) dan terakhir aspek *services* sebesar 4,21 (sangat puas). Nilai RK (Rata-rata Kepuasan) pangguna BRIMO sudah merasa puas terhadap Penggunaan layanan aplikasi tersebut artinya Aplikasi BRIMO berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa sangat puas dan respon positif ke pengguna aplikasi. Sedangkan untuk rata-rata tingkat kepentingan pada variabel *performance* sebesar 4,21 (sangat penting), aspek *information* sebesar 4.23 (sangat penting), variabel *economic* sebesar 4.15 (penting), variabel *control and security* sebesar 4,42 (sangat penting), variabel *efficiency* sebesar 4,55 (sangat penting) dan terakhir variabel *services* sebesar 4,39 (sangat penting) [8]. Maka pengguna BRIMO merasa Sangat Penting, seperti yang terlihat pada tabel diatas artinya Aplikasi BRIMO sudah sesuai harapan pengguna sehingga memberikan rasa respon positif ke pengguna aplikasi tersebut. Selanjutnya untuk menghitung Kesenjangan (GAP) antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sebagai berikut :

Tabel 5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian (GAP) Reseponden

Variabel	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	%
X1 <i>Performance</i>	4.07	4.21	4.21	96.83
X2 <i>Information</i>	4.13	4.23	4.23	97.56
X3 <i>Economics</i>	3.89	4.15	4.15	93.76
X4 <i>Control and Security</i>	4.23	4.42	4.42	95.82
X5 <i>Efficiency</i>	4.46	4.55	4.55	98.00
X6 <i>Service</i>	4.21	4.39	4.39	95.96
Rata-rata				96.32

Berdasarkan tabel 5 menggunakan Metode *Pieces Framework* dan Metode IPA untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan (GAP) antara harapan dan kualitas layanan pada pengguna aplikasi brimo yaitu *performance* (kinerja) sebesar 96.83%, *information* (informasi) sebesar 97.56%,

economics (ekonomis), sebesar 93.76%, *control and security* (pengendalian dan keamanan) sebesar 95.82%, *efficiency* (efisiensi) sebesar 98.00% dan *service* sebesar 95.96%. Total rata-rata tingkat kesesuaian dari semua variabel 96.32% maka tingkat kesesuaian berada di 66 – 99 artinya nasabah kurang puas.



Gambar 2. Hasil pemetaan kuadran IPA

Berdasarkan gambar 1 Hasil pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius dapat diketahui hubungan antara kepentingan (Harapan) dengan kenyataan (Kualitas Layanan) pada aplikasi.

1. kuadrat yang termasuk dalam dalam kuadran I (Prioritas Utama) menunjukkan atribut/pernyataan yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah. Pada kuadran ini kinerja layanan BRImo yang dirasakan nasabah lebih rendah dari harapan yang diinginkan nasabah sehingga nasabah merasa tidak puas. Tidak ada yang masuk dalam kuadrat ini.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Pada atribut/pernyataan pada kuadran ini dianggap sangat penting karena memberikan kepuasan bagi perusahaan maupun nasabah sehingga perlu untuk dipertahankan. Gambarkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan sudah baik dan harus di pertahankan. Aplikasi brimo sudah dapat meningkatkan X5 *efficiency* (efisiensi) X4 *Control and security* (pengendalian dan keamanan)., dan X6 *service* (pelayanan) dalam layanan pada Brimo .pengguna juga sudah merasakan puas terhadap aplikasi BRImo .
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) Pada kuadran ini kinerja layanan BRImo yang dirasakan nasabah sama kecil dengan harapan yang diinginkan nasabah karena nasabah tidak memiliki harapan yang tinggi dan perusahaan belum memberikan kinerja yang baik. Gambarkan bahwa faktor yang pengaruhi kepuasan pengguna dan kepentingan dalam penggunaan BRImo yang dikategorikan prioritas rendah yaitu X1 *Performance* (Kinerja), X2 *Information and Data* (Informasi) dan X3 *Economics* (ekonomis), dalam penggunaan dalam aplikasi brimo nilai yang mempunyai status ini tidak terlalu penting,pengguna belum merasakan kepuasan terkait nilai tersebut.
4. Kuadran IV (Berlebihan) menunjukkan aspek-aspek yang dianggap tidak begitu penting oleh nasabah, namun layanan yang diberikan perusahaan sudah sangat baik .Pada kuadran ini kinerja layanan BRImo yang dirasakan nasabah lebih besar dari harapan yang diinginkan nasabah sehingga nasabah merasa tidak membutuhkannya dan menganggap sebagai sesuatu yang berlebihan. Tidak ada yang masuk dalam kuadrat ini.

KESIMPULAN

Maka kesimpulan berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan yang di inginkan konsumen terhadap aplikasi brimo yaitu ada 6 yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya efisien (*Efficiency*), informasi dan data (*Information*), kinerja/keandalan (*Performance*), pengendalian dan

keamanan (*Control and security*), pelayanan (*Service*), dan ekonomis (*Economic*). Serta analisa kesenjangan (GAP) antara harapan (tingkat kepentingan) dan kualitas layanan (kenyataan) pada aplikasi brimo memiliki rata-rata persentase gap 96.32% artinya pengguna masih kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa nilai gap dibawah 100% yang artinya anggapan pengguna terhadap kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan kepentingan sehingga harus adanya perbaikan dan pengembangan sistem untuk menutupi kelemahan yang ada pada BRImo. Terkait perbaikan tersebut pihak bank bri harus melihat atau mengevaluasi kembali atribut yang diinginkan pengguna. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan adalah sebagai berikut. Pertama, perusahaan perlu melakukan analisis mendalam terhadap penyebab ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi BRImo. Langkah ini penting untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan guna meningkatkan kepuasan pengguna. Kedua, perusahaan harus fokus pada mengurangi kesenjangan (GAP) antara kepuasan pengguna dan kepentingan yang diharapkan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan fitur-fitur yang ada, dan merespons dengan cepat masukan dan keluhan dari pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih besar dan representatif dari pengguna aplikasi BRImo. Selain itu, penelitian dapat dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti kecepatan transaksi, keamanan data, tampilan antarmuka, dan kemudahan penggunaan. Penelitian juga dapat mempertimbangkan perbandingan dengan layanan aplikasi mobile banking dari bank-bank lain untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna dalam konteks industri perbankan digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada pihak Bank BRI Unit lamuru dan masyarakat sekitar yang telah membantu serta memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di tempat tersebut. Penulis berharap semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

REFERENSI

- [1] A. Fole and J. Kulsaputro, "Implementation of Lean Manufacturing to Reduce Waste in The Passion Fruit Syrup Production Process," *JIEI: Journal of Industrial Engineering Innovation*, vol. 1, no. 1, pp. 23–29, Apr. 2023, doi: 10.58227/jiei.v1i1.59.
- [2] S. Aji and A. Hidayatullah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. x, pp. 1–7, 2019.
- [3] Asri, E. Yanto, and E. Metekohy, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)," *Account*, vol. 8, no. 1, pp. 1423–1430, 2021, doi: 10.32722/acc.v8i1.3874.
- [4] A. P. Utami, N. Mutiah, and I. Rusi, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan Usability (Studi Kasus : Bank Kalbar Cabang Utama Pontianak)," *Jurnal Komputer dan Aplikasi*, vol. 10, no. 01, 2022.
- [5] A. NURHANIFA, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan (Usability) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna Bri Mobile (Brimo) Di Bandar Lampung," pp. 1–23, 2023.
- [6] J. Esmailpour, K. Aghabayk, M. Abrari Vajari, and C. De Gruyter, "Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country," *Transp Res Part A Policy Pract*, vol. 142, pp. 129–150, Dec. 2020, doi: 10.1016/j.tra.2020.10.020.
- [7] L. A. Pranita, A. Larasati, and A. Muid, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Online Food Delivery Dengan Menggunakan Pieces Framework dan Importance Performance Analysis.," *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, vol. 24, no. 1, pp. 27–38, 2023, doi: 10.350587/Matrik.
- [8] N. K. A. Putri and A. D. Indriyanti, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU)

- pada Universitas Negeri Surabaya,” *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 2, no. 2, pp. 78–84, 2021.
- [9] N. A. Kurniawan and A. Febrianti, “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” pp. 1–10, 2022.
- [10] Shodiq Ardianto, “Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Shopee Dengan Metode Pieces Framework,” 2021.