

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
PADA *MARKETPLACE* TIKTOKSHOP DENGAN
MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK***



Disusun oleh

Zanela Anania Syafikah

21SA2137

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
PADA *MARKETPLACE* TIKTOKSHOP DENGAN
MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Zanela Anania Syafikah

21SA2137

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA *MARKETPLACE* TIKTOKSHOP DENGAN MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Zanela Anania Syafikah
21SA2137

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 23 April 2025

Dosen Pembimbing,

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIDN. 0612078301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 11 Juli 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2018.09.2.143

PENGESAHAN

Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA *MARKETPLACE* TIKTOKSHOP DENGAN MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Zanela Anania Syafikah

21SA2137

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Juli 2025

Dr. Purwadi, M.Kom.
NIDN. 0628018101

Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0630089101

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIDN. 0612078301

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 11 Juli 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Zanela Anania Syafikah
NIM : 21SA137
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada
Marketplace Tiktokshop Dengan
Menggunakan Metode *PIECES Framework*
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 23 April 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Zanela Anania Syafikah
NIM. 21SA2137

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulillah. dengan kerendahan dan rasa syukur yang tak terhingga, karya sederhana ini saya persembahkan sebagai bentuk cinta, penghargaan, dan terima kasih kepada mereka yang menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan ini.

1. Untuk Bapak dan Ibu saya tersayang yang telah membesarkanku dengan cinta, selalu mendukung dengan doa dan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih atas perjuangan dan setiap pengorbanan yang tidak bisa aku balas dengan apapun di dunia ini. Cinta dan dukungan kalian adalah alasan terbesarku untuk terus melangkah.
2. Untuk saudara-saudaraku dan teman-temanku yang tak segan menasihati, menghibur, dan menjadi tempatku bersandar. Terima kasih telah menjadi rumah yang selalu bisa kupercaya, tempat aku kembali saat segala hal terasa berat.
3. Untuk semua teman-teman SI21D yang menjadi bagian dari kisah ini. Terima kasih telah menjadi saksi suka dan duka dalam perjalanan panjang ini. Dukungan, tawa, dan kebersamaan kalian menjadikan masa kuliahku begitu berarti dan tak terlupakan.
4. And the last, untuk diri saya sendiri Zanela Anania Syafikah yang telah bertahan dengan keadaan apapun dan tidak mudah menyerah meskipun terasa lelah dan letih. Yang sering overthinking, ngerasa gagal, dan ngerasa tidak bisa apa-apa and Finally I DID IT?. Terimakasih telah berjuang sejauh ini, IM PROUD MY SELF.

HALAMAN MOTTO

“Jadilah baik.

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”

(Q.S Al Baqarah: 95)

“Maybe I made a mistake yesterday, but yesterday’s me is still me.

I am who I am today, with all of my faults.”

Kim Namjoon from BTS

“You are not the opinion of someone who doesn’t know you.”

Taylor Swift

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada *Marketplace* Tiktokshop Dengan Menggunakan Metode *Pieces Framework*” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer di Universitas Amikom Purwokerto.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto dan selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan sejak awal penyusunan hingga skripsi ini selesai.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom., selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Amikom Purwokerto yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan wawasan selama masa studi.

5. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, doa dan dukungan selama menempuh pendidikan.
6. Terima kasih kepada teman-teman SI21D yang telah menjadi teman diskusi, berbagi ilmu, serta berbagi suka duka selama masa studi dan proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Keterbatasan pengetahuan dan pengalaman masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan dan penyajiannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai bahan referensi ilmiah maupun sebagai kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Terima kasih atas segala perhatian dan dukungannya.

Penulis,