

INTISARI

TikTokShop merupakan fitur e-commerce yang memungkinkan pengguna menjual beli produk secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi TikTokShop dengan menggunakan metode PIECES Framework. Analisis ini penting karena kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam mempertahankan pengguna dan bersaing dengan marketplace lain di pasar. Melalui pendekatan PIECES, yang mencakup enam aspek penting, yaitu Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service. Penelitian ini mengevaluasi kinerja sistem informasi TikTokShop dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Metode pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan marketplace tiktokshop di wilayah Kab.Banyumas berdasarkan 6 variabel PIECES Framework kemudian data tersebut diolah menggunakan SPSS. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa hasil Uji Koefisien Determinasi bahwa pengaruh dari 6 variable terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,7% dan hasil uji hipotesis uji t terdapat 3 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel Information and Data, Control and Security, dan Service. terdapat 3 variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel Performance, Economics, dan Efficiency.

Kata kunci: Tiktokshop, Kepuasan Pengguna, Pieces Framework

ABSTRACT

TikTokShop is an e-commerce feature that allows users to buy and sell products online. This research aims to analyze the level of user satisfaction on the TikTokShop application using the PIECES Framework method. This analysis is important because user satisfaction is a key factor in retaining users and competing with other marketplaces in the market. Through the PIECES approach, which includes six important aspects, namely Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service. This research evaluates the performance of TikTokShop's information system and identifies areas that need to be improved to enhance service quality and user experience. The data collection method was carried out by giving questionnaires to 100 respondents who used the tiktokshop marketplace in the Banyumas Regency area based on 6 PIECES Framework variables then the data was processed using SPSS. The results of the hypothesis show that the results of the Coefficient of Determination Test that the effect of 6 variables on user satisfaction is 71.7% and the results of the t test hypothesis test there are 3 variables that have a significant effect on user satisfaction, namely variables Information and Data, Control and Security, and Service. there are 3 variables that do not have a significant effect on user satisfaction, namely variables Performance, Economics, and Efficiency.

Keywords: Tiktokshop, User Satisfaction, Pieces Framework.