

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA CAPCUT DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK

¹⁾Meilia Intan Sabila, ²⁾Prita Dellia, ³⁾Rizka Alfinatul Umam, ⁴⁾Fatimatus Zahroh, ⁵⁾Naila Hariri, ⁶⁾Moch Ersas Noer Firmansyah

^{1,2,3,4,5,6)}Pendidikan Informatika, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Keguruan, Universitas Trunojoyo
Madura

^{1,2,3,4,5,6)}220631100064@student.trunojoyo.ac.id, prita.dellia@trunojoyo.ac.id,
220631100063@student.trunojoyo.ac.id, 220631100035@student.trunojoyo.ac.id,
220631100043@student.trunojoyo.ac.id, 220631100048@student.trunojoyo.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel :

Diterima : 10 Mei 2025

Disetujui : 27 Mei 2025

Kata Kunci :

Analisis Aplikasi; CapCut;
Evaluasi Sistem; Kepuasan
Pengguna; PIECES Framework.

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, aplikasi pengeditan video seperti CapCut semakin populer di kalangan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi aspek penting yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi di pasar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna CapCut dengan menggunakan metode PIECES Framework, yang mencakup enam aspek utama: Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 89 responden, yang terdiri dari pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan aspek Performance (4,65), Information (4,83), Control & Security (4,48), Efficiency (4,41), dan Service (4,39). Namun, aspek Economics memperoleh skor yang lebih rendah (3,63), menunjukkan adanya kekhawatiran terkait biaya langganan dan iklan dalam aplikasi. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar CapCut meningkatkan kebijakan harga serta mengurangi gangguan akibat iklan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

ARTICLE INFO

Article History :

Received : Mei 10, 2025

Accepted : Mei 27, 2025

Keywords:

Application Analysis; CapCut; System
Evaluation; User Satisfaction; PIECES
Framework.

ABSTRACT

In today's digital era, video editing applications such as CapCut are increasingly popular among users. User satisfaction is an important aspect that influences the success of applications in the market. This study aims to analyze the level of CapCut user satisfaction using the PIECES Framework method, which includes six main aspects: Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service. Data were collected through questionnaires distributed to 89 respondents, consisting of students, college students, and the general public. The results of the analysis showed that most respondents were very satisfied with the aspects of Performance (4.65), Information (4.83), Control & Security (4.48), Efficiency (4.41), and Service (4.39). However, the Economics aspect scored lower (3.63), indicating concerns regarding subscription fees and in-app advertising. Based on these findings, it is recommended that CapCut improve its pricing policy and reduce advertising disruptions to improve overall user satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, aplikasi yang digunakan membuat konten yang menjadi sarana untuk menyamapikan informasi. Namun banyak platform yang menyediakan pembuatan konten, hal itu menyebabkan masyarakat membutuhkan suatu aplikasi yang menyediakan hal tersebut yaitu CapCut menjadi semakin populer di kalangan pengguna untuk keperluan pengeditan video (Iranti and Nuryana 2024).

Capcut merupakan aplikasi pengeditan video yang memiliki kualitas tinggi dengan dipadukan oleh AI (*Artificial Intelligence*) (Devi and Muharrom 2024). Aplikasi ini tersedia di playstore yang paling dicari oleh masyarakat (Nurhayati et al. 2023). Hal ini terjadi karena capcut menjadi pembuat konten yang memiliki efek visual yang unik dan mudah digunakan oleh pengguna yang masih belum memiliki cukup pengalaman dalam pembuatan konten dan pengeditan video.

Kepuasan pengguna merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan aplikasi tersebut di pasar. Oleh karena itu, analisis kepuasan pengguna menjadi krusial untuk memahami bagaimana aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Salah satu metode yang efektif untuk melakukan analisis ini adalah dengan menggunakan PIECES Framework.

Metode PIECES Framework merupakan kerangka yang digunakan untuk menganalisis problem, opportunities, dan directives yang terdapat pada scope definition dalam melakukan analisis dan perancangan sistem (Rizki et al. 2022). Metode PIECES Framework yang mencakup enam variabel utama: Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service (Dewi et al. 2024).

Performance mengacu pada seberapa baik aplikasi dapat menjalankan fungsinya dalam waktu yang ditentukan. Dalam konteks CapCut, kinerja aplikasi dapat diukur dari kecepatan pemrosesan video dan responsivitas antarmuka pengguna (Ramadhani 2018; Djaja and Muawwal 2023). Selanjutnya, aspek Information berfokus pada kualitas informasi yang disajikan kepada pengguna. Informasi yang jelas dan mudah dipahami akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Harahap and Rahmawati 2024). Kualitas sistem

dan informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan sebuah aplikasi (Ilham et al. 2023).

Variabel Economics menilai apakah aplikasi memberikan nilai yang baik bagi penggunanya. Ini termasuk pertimbangan biaya versus manfaat dari penggunaan CapCut dibandingkan dengan aplikasi pengeditan video lainnya (Al-Mamary et al. 2014; Pangri et al. 2021). Control berhubungan dengan kemampuan pengguna untuk mengelola dan mengatur fitur-fitur dalam aplikasi (Prasetya and Prasetya 2024). Pengguna harus merasa memiliki kontrol penuh atas proses pengeditan video mereka (Muslim et al. 2024).

Efficiency mencakup seberapa efisien aplikasi dalam menggunakan sumber daya perangkat, seperti memori dan baterai. Aplikasi yang efisien akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik tanpa membebani perangkat (Indrawati et al. 2019). Terakhir, Service berfokus pada dukungan dan layanan pelanggan yang tersedia bagi pengguna. Aksesibilitas dukungan teknis dan responsivitas terhadap masalah yang dihadapi pengguna sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh (Victoria and Sihotang 2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting dengan metode PIECES framework memiliki kategori puas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Evitria et al. 2022) menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi gojek pada layanan jasa gofood mendapatkan nilai sebesar 4,4 sehingga dikategorikan pengguna puas dengan pelayanan gofood.

Penelitian yang dilakukan oleh (Fatoni et al. 2020) mengevaluasi sistem informasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) di Universitas Diponegoro menggunakan metode PIECES Framework dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat rata-rata kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap sistem mencapai 93,71%. Meskipun secara umum sistem dinilai memuaskan dan penting dalam mendukung perencanaan anggaran, penelitian ini juga menjelaskan masih diperlukan pengembangan dalam meningkatkan kepuasan

pengguna terhadap sistem informasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT).

Dengan menerapkan PIECES Framework dalam analisis kepuasan pengguna CapCut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang (Pangentasan and Maria 2023). Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi pengeditan video ini (Attiya and Burhan 2024).

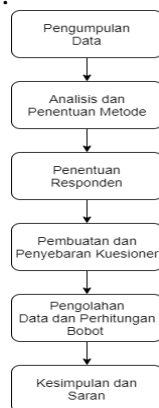
2. METODE

A. Objek Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini pada pengguna aplikasi Capcut secara umum. Penelitian ini secara keseluruhan dilaksanakan pada Bulan Februari - Maret 2025.

B. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan penelitian

a. Pengumpulan data

Penelitian ini mendapatkan data yang bersumber dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pengamatan lapangan. Pada penelitian ini yang dilakukan dilapangan adalah kuesioner. Pengambilan data dengan kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada masyarakat umum yang menggunakan Telegram untuk mendapatkan bahan penelitian yang akan digunakan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari literatur, jurnal, artikel sebagai data penunjang yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Instrumen

Instrumen merupakan teknik pengumpulan data untuk melakukan pengukuran yang memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil data yang akurat dan dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan preferensi responden terhadap fenomena sosial. Pilihan atas tanggapan responden akan mempengaruhi kualitas kepuasan pengguna. Penelitian ini, peneliti telah menentukan secara spesifik, dimana masing-masing kategori atau pernyataan menggunakan skala 1-5 pada masing-masing jawaban, dengan rincian seperti pada tabel dibawah (Pratama and Nuryana 2023).

Tabel 1. Instrumen skala

| PK | STS | TS | N | S | SS |
|-------|-----|----|---|---|----|
| Nilai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Mengacu pada Tabel 1, diketahui bahwa Pertanyaan kuesioner (PK), sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), sangat setuju (SS).

b. Analisis dan Penentuan Metode

Peneliti melakukan analisis terhadap telegram serta menentukan metode yang akan digunakan pada penelitian ini. Metode yang digunakan yaitu PIECES Framework.

c. Penentuan Responden

Pada tahap ini, peneliti menentukan responden yang akan menjadi target untuk

penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah baik dari pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Kuesioner ini disebarakan kepada pengguna aktif Capcut.

d. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini, dibuat kuesioner berupa pertanyaan berdasarkan pada PIECES Framework yaitu dibagi menjadi beberapa kategori sesuai domain yang ada pada PIECES Framework.

Berdasarkan hasil penelitian kuesioner terhadap penggunaan Capcut dalam mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan skala sesuai jawaban dan skornya, maka untuk menghitung rata-ratanya menggunakan rumus persamaan 1 dibawah ini.:(Supriyatna and Maria 2017)

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

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, peneliti menggunakan model Kaplan dan Norton sebagai berikut : (Sukoco and Suparni 2024)

Tabel 2. Penilaian tingkat kepuasan

| N O | Nilai Skor | Keterangan |
|-----|-------------|-------------------|
| 1 | 1,00 - 1,79 | Sangat tidak puas |
| 2 | 1,80 - 2,59 | Tidak puas |
| 3 | 2,60 - 3,39 | Ragu - ragu |
| 4 | 3,40 - 4,19 | Puas |
| 5 | 4,20 - 5,00 | Sangat puas |

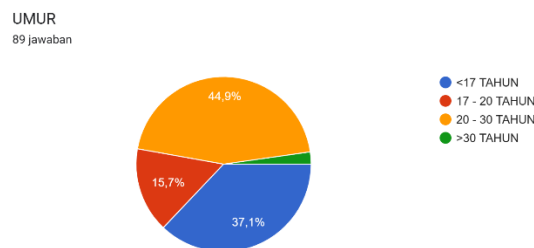
e. Kesimpulan dan Saran
 Kesimpulan dan saran didapat dari hasil pengolahan data dan

perhitungan bobot yang dilakukan peneliti terhadap analisis kepuasan pengguna Capcut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

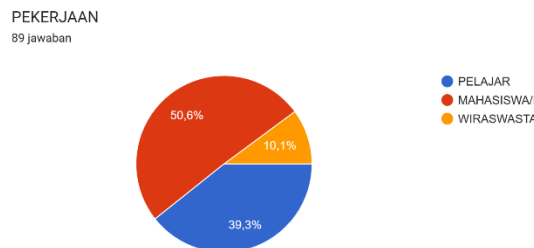
A. Klasifikasi Responden

Pada penelitian terkait analisis kepuasan pengguna capcut ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden sebanyak 89 pengguna capcut. Klasifikasi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar 2, menyatakan bahwa jumlah responden yang berumur <17 tahun dengan persentase 37,1 %, jumlah responden yang berumur 17-20 tahun dengan persentase 15,7 %, jumlah responden 20-30 tahun 44,9 % dan jumlah responden tang berumur >30 tahun dengan persentase 2,2 %.



Gambar 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur Pengguna

Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3, menyatakan bahwa jumlah responden yang sebagai pelajar dengan persentase 39,3 %, jumlah responden yang sebagai mahasiswa/i dengan persentase 50,6 % dan jumlah responden sebagai wiraswasta dengan persentase 10,1 %.



Gambar 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

B. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kemudian akan diperiksa dengan menggunakan pendekatan kerangka kerja *PIECES framework* berdasarkan temuan pelaksanaan survei kepada 89 pengguna aplikasi Capcut. Kuesioner mencakup enam variabel, termasuk *Performance, Information, Economics, Control & Security, Efficiency, dan Service*. Dengan ketentuan yang sudah ada pada metode penelitian, dapat diperoleh tingkat kepuasan pengguna capcut dalam rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan domain yang terdapat pada *PIECES Framework* sebagai berikut : (Purwanto and Vantika 2022)

1. *Performance*

Dari kuesioner diperoleh data *performance* sebagai berikut :

Tabel 3. Pernyataan dan hasil kuesioner variabel *performance*

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|--------|---|----|-----|----|----|-----|
| 1 | Apakah aplikasi Capcut sangat mudah diakses oleh pengguna? | 24 | 55 | 9 | 1 | |
| 2 | Apakah penggunaan aplikasi Capcut dapat berfungsi secara optimal di perangkat pengguna? | 16 | 47 | 20 | 6 | |
| 3 | Pilihan menu dan navigasi yang tersedia memudahkan dalam menggunakan aplikasi Capcut? | 16 | 49 | 21 | 3 | |
| 4 | Capcut sering mengalami lag atau crash saat digunakan? | 17 | 27 | 27 | 11 | 1 |
| 5 | Kualitas hasil video yang dihasilkan sesuai dengan harapan pengguna? | 20 | 41 | 22 | 6 | |
| Jumlah | | 93 | 219 | 99 | 27 | 1 |

Skor rata-rata :

$$RK = \frac{(5 \times 93) + (4 \times 219) + (3 \times 99) + (2 \times 27) + (1 \times 1)}{(5 \times 72,8)}$$

$$= \frac{1693}{364}$$

$$= 4,65$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 4,65 termasuk dalam kategori sangat puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden pada *performance* aplikasi capcut dapat dikatakan positif.

2. *Information dan Data*

Dari kuesioner diperoleh data *Information dan Data* sebagai berikut :

Tabel 4. Pernyataan dan hasil kuesioner variabel *Information dan Data*

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|--------|---|----|-----|----|----|-----|
| 1 | Capcut menyediakan berbagai template dan efek yang sesuai dengan tren terkini | 35 | 45 | 9 | | |
| 2 | Informasi mengenai fitur dan cara penggunaannya mudah ditemukan di dalam aplikasi | 31 | 54 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | Notifikasi dan pembaruan dari CapCut bermanfaat bagi pengguna | | 33 | 51 | 3 | 2 |
| Jumlah | | 66 | 132 | 62 | 4 | 3 |

Skor rata-rata :

$$RK = \frac{(5 \times 66) + (4 \times 132) + (3 \times 62) + (2 \times 4) + (1 \times 3)}{(3 \times 72,8)}$$

$$= \frac{1050}{218,4}$$

$$= 4,83$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 4,83 termasuk dalam kategori sangat puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden pada *Information dan Data* aplikasi capcut dapat dikatakan positif.

3. *Economic*

Dari kuesioner diperoleh data *Economic* sebagai berikut :

Tabel 5. Pernyataan dan hasil kuesioner variabel *Economic*

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|--------|--|----|----|-----|----|-----|
| 1 | Apakah penggunaan Capcut tidak membebani biaya internet secara berlebihan? | 6 | 24 | 42 | 14 | 3 |
| 2 | Harga langganan CapCut Pro sesuai dengan manfaat yang diberikan | 5 | 23 | 43 | 14 | 4 |
| 3 | Iklan dalam aplikasi tidak mengganggu pengalaman mengedit video. | 8 | 14 | 19 | 31 | 17 |
| Jumlah | | 19 | 61 | 104 | 59 | 24 |

Skor rata-rata :

$$RK = \frac{(5 \times 19) + (4 \times 61) + (3 \times 104) + (2 \times 59) + (1 \times 24)}{(3 \times 72,8)}$$

$$= \frac{793}{218,4}$$

$$= 3,63$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 3,63 termasuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden pada *Economic* aplikasi capcut dapat dikatakan positif.

4. *Control & Security*

Dari kuesioner diperoleh data *Control & Security* sebagai berikut :

Tabel 5. Pernyataan dan hasil kuesioner variabel *Control & Security*

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|--------|---|----|-----|----|----|-----|
| 1 | Capcut menyediakan berbagai template dan efek yang sesuai dengan tren terkini | 7 | 44 | 35 | 2 | 1 |
| 2 | Informasi mengenai fitur dan cara penggunaannya mudah ditemukan di dalam aplikasi | 3 | 53 | 31 | 2 | |
| 3 | Notifikasi dan pembaruan dari CapCut bermanfaat bagi pengguna | 11 | 48 | 27 | 3 | |
| Jumlah | | 21 | 145 | 93 | 7 | 1 |

Skor rata-rata :

$$RK = \frac{(5 \times 21) + (4 \times 145) + (3 \times 93) + (2 \times 7) + (1 \times 1)}{(3 \times 72,8)}$$

$$= \frac{979}{218,4}$$

$$= 4,48$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 4,48 termasuk dalam kategori sangat puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden pada *Control & Security* aplikasi capcut dapat dikatakan positif.

5. *Efficiency*

Dari kuesioner diperoleh data *Efficiency* sebagai berikut :

Tabel 6. Pernyataan dan hasil kuesioner variabel *Efficiency*

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|--------|--|----|-----|----|----|-----|
| 1 | Apakah antarmuka Capcut mudah digunakan dan mudah dimengerti? | 14 | 49 | 22 | 3 | 1 |
| 2 | Fitur-fitur Capcut mudah diakses dan mudah dimengerti. | 10 | 56 | 22 | 1 | |
| 3 | Capcut tidak terlalu banyak menguras baterai atau memori perangkat pengguna. | 8 | 30 | 27 | 18 | 6 |
| Jumlah | | 32 | 135 | 71 | 22 | 7 |

Skor rata-rata :

$$RK = \frac{(5 \times 32) + (4 \times 135) + (3 \times 71) + (2 \times 22) + (1 \times 7)}{(3 \times 72,8)}$$

$$= \frac{964}{218,4}$$

$$= 4,41$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 4,41 termasuk dalam kategori sangat puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden pada *Efficiency* aplikasi capcut dapat dikatakan positif.

6. *Service*

Dari kuesioner diperoleh data *Service* sebagai berikut :

Tabel 6. Pernyataan dan hasil kuesioner variabel *Service*

| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|--------|--|----|-----|-----|----|-----|
| 1 | Apakah Capcut secara rutin memberikan pembaruan fitur yang meningkatkan pengalaman pengguna? | 10 | 42 | 35 | 2 | |
| 2 | Panduan dan tutorial yang tersedia membantu saya dalam menggunakan fitur-fitur CapCut. | 13 | 52 | 22 | 1 | 1 |
| 3 | Tim CapCut merespons dengan cepat jika terjadi masalah teknis. | 6 | 22 | 52 | 7 | 2 |
| Jumlah | | 29 | 116 | 109 | 10 | 3 |

Skor rata-rata :

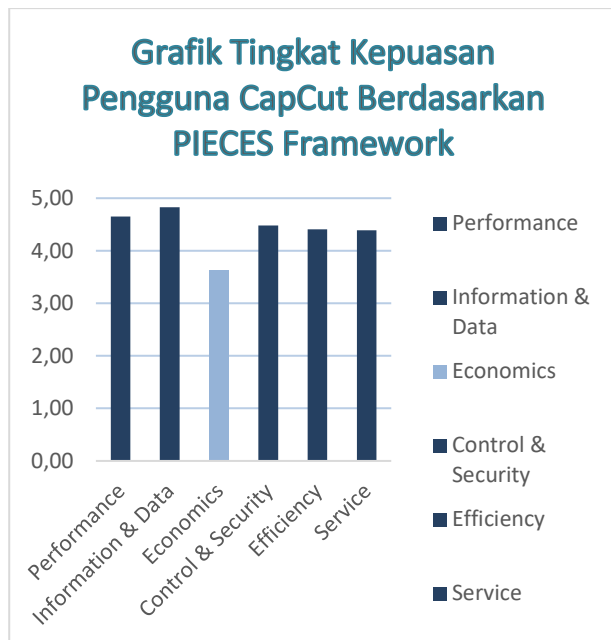
$$RK = \frac{(5 \times 29) + (4 \times 116) + (3 \times 109) + (2 \times 10) + (1 \times 3)}{(3 \times 72,8)}$$

$$= \frac{959}{218,4}$$

$$= 4,39$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 4,39 termasuk dalam kategori sangat puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden pada *Service* aplikasi capcut dapat dikatakan positif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa tidak semua pengguna aplikasi CapCut merasa sangat puas terhadap kinerja sistem. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai kepuasan pada masing-masing variabel PIECES, terutama pada aspek *economic* yang mendapatkan skor paling rendah, yaitu 3,63. Hal ini sebaiknya menjadi perhatian bagi perusahaan, karena menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang kurang puas dengan kebijakan biaya langganan capcut pro dan iklan dalam aplikasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas sistem di bagian *economic* agar layanan yang diberikan bisa lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Ditunjukkan pada gambar berikut



Gambar 4. Grafik Kepuasan Pengguna Capcut

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna CapCut merasa puas terhadap aplikasi ini, terutama dalam aspek Performance, Information, Control & Security, Efficiency, dan Service. Pengguna mengapresiasi kecepatan pemrosesan video, kualitas informasi yang diberikan, kemudahan kontrol terhadap fitur, efisiensi penggunaan sumber daya perangkat, serta layanan yang diberikan oleh aplikasi.

Namun, aspek Economics memperoleh nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pengguna merasa keberatan dengan biaya langganan CapCut Pro dan terganggu dengan keberadaan iklan dalam aplikasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, disarankan agar pengembang CapCut mempertimbangkan opsi harga yang lebih fleksibel serta mengurangi gangguan akibat iklan.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman pengguna di masa mendatang.

4.2. Saran

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa pengguna capcut merasa sangat puas terhadap sebagian variabel dalam PIECES framework, namun pada variabel *economic* masih menjadi skor yang lebih rendah dari variabel yang lainnya. Oleh karena itu, dapat membandingkan tingkat kepuasan pengguna capcut dengan aplikasi pengeditan video yang lain.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A. and Aziati, N., 2014. The relationship between system quality, information quality, and organizational performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, 4 (3), 7–10.
- Attiya, R. and Burhan, L., 2024. Efektivitas Aplikasi Capcut dalam Pembuatan Content Pembelajaran Bahasa Arab. *J. Pendidik. Tambusai*, 8, 25535–25542.
- Devi, A. S. and Muharrom, M., 2024. Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi CapCut dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Software Development, Digital Business Intelligence, and Computer Engineering*, 3 (1), 26–32.
- Dewi, S. K., Dellia, P., Ananta, W. O., Ilma, A., Suhartanti, R. A. and Anwar, M. D., 2024. ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8 (4), 7293–7298.
- Djaja, N. M. and Muawwal, A., 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Flavour Fog Menggunakan Metode PIECES. *KHARISMA Tech*, 18 (1), 16–27.
- Evitria, D., Utamajaya, J. N. and Hermawansyah, A., 2022. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan

- Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9 (3), 522.
- Fatoni, A., Adi, K. and Widodo, A. P., 2020. PIECES framework and importance performance analysis method to evaluate the implementation of information systems. *In: E3S Web of Conferences*. EDP Sciences, 15007.
- Harahap, Y. M. and Rahmawati, W. T., 2024. Penggunaan Aplikasi Edit Video Berbasis AI untuk Proyek Video News Anchor pada Mata Kuliah Speaking in Professional Context. *Wahana Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3 (1), 5–10.
- Ilham, I., Suparni, S., Al Kaafi, A. and Rachmi, H., 2023. Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9 (2), 119–128.
- Indrawati, I., Belluano, P. L. L., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. and Lantara, D., 2019. Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11 (2), 118–128.
- Iranti, A. M. and Nuryana, I. K. D., 2024. Implementasi Algoritma K-Nearest Neighbors dalam Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi CapCut. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5 (3), 266–277.
- Muslim, S. N. S., Nurdiyansyah, F. and Rahman, A. Y., 2024. PERBANDINGAN ALGORITMA NAIVE BAYES DAN KNN DALAM ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI CAPCUT. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12 (3S1).
- Nurhayati, D., Kaniawulan, I. and Singasatia, D., 2023. ANALISIS PERILAKU PERSEPSI HEDONIS TERHADAP KESUKSESAN APLIKASI CAPCUT MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7 (3), 1770–1774.
- Pangentasan, E. B. and Maria, E., 2023. Penerapan PIECES Framework dalam Analisis Kepuasan Pengguna F-Learn UKSW saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 13 (1), 60–69.
- Pangri, M., Sunardi, S. and Umar, R., 2021. Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. *Bina Insani Ict Journal*, 8 (1), 63–72.
- Prasetya, A. E. and Prasetya, I., 2024. Analisis Kepuasan Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Yppi Rembang Menggunakan Pieces Framework. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Teknik Informatika (JISTI)*, 7 (1), 86–96.
- Pratama, K. K. A. and Nuryana, I. K. D., 2023. Implementasi PIECES Framework Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi Reksa Dana Bibit. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4 (1), 82–90.
- Purwanto, A. T. and Vantika, D. V., 2022. Analisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun Dengan Menggunakan Metode Pieces. *In: Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*.
- Ramadhani, S., 2018. PIECES framework untuk analisa tingkat kepuasan pengguna dan kepentingan sistem informasi. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 4 (2).
- Rizki, F., Hidayat, A. T. and Zulfauzi, Z., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Uji Plagiasi Menggunakan Metode Pieces. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 7 (2), 104–113.
- Sukoco, M. B. A. and Suparni, S., 2024. ANALISIS PENGGUNA APLIKASI INDODAX UNTUK TINGKAT KEPUASAN TERHADAP TRANSAKSI DIAPLIKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8 (3), 3339–3342.
- Supriyatna, A. and Maria, V., 2017. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP Online pelaporan SPT pajak. *Prosiding Snatif*, 147–154.
- Victoria, W. and Sihotang, J. I., 2023. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA

APLIKASI ZOOM MEETING DI
PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI
DENGAN METODE PIECES
FRAMEWORK DIMASA PANDEMI.
*Management of Education: Jurnal
Manajemen Pendidikan Islam*, 9 (1), 123–
128.