KESATRIA: Jurnal Penerapan Sistem Informasi (Komputer & Manajemen)
Terakreditasi Nomor 204/E/KPT/2022 | Vol. 4, No. 3, Juli (2023), pp. 761-770

Analisis PIECES untuk Evaluasi Layanan Aplikasi *Disney+ Hotstar*

Dewi Anggraini P Hapsari[1], Nurul Adhayanti[2], Romdhoni Susiloatmaja[3]*
[1]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, Indonesia
[2,3]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer & TI, Universitas Gunadarma, Indonesia
*E-mail: [1]*dewi.anggraini.puspa@gmail.com, [2]nurul_a@staff.gunadarma.ac.id, [3]romdhoni@staff.gunadarma.ac.id*

Abstract

Disney+ Hotstar is a popular streaming service provider platform that offers a variety of entertainment content to users in various countries. This study aimed to analyze Disney+ Hotstar user satisfaction using the PIECES (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Services) method for evaluating the services provided. This method is used to identify the strengths and weaknesses of aspects that affect user satisfaction on this platform. The results of the identification are then used as a reference in the evaluation as an effort to improve service and customer satisfaction. This study uses a quantitative approach. Data collection uses a questionnaire outlined in the Google form to determine user ratings of PIECES aspects. Respondents were 121 Disney+ Hotstar users in the Jakarta area who were randomly selected. Data analysis used descriptive analysis techniques. The study results show that users are very satisfied with the application's performance, the information presented, the efficiency, and the services provided. The challenges are found in the economic aspects and user control, which are satisfactory but still need to be improved to satisfy the user more so that the user is very satisfied with all aspects of PIECES. The recommendations are improvements to the method of transaction and payment methods, more competitive prices, greater guarantees of transaction security, and customer data security. This recommendation aims to increase Disney+ Hotstar user satisfaction and strengthen the platform's position in the increasingly competitive streaming service market.

Keywords: *analysis, disney+ hotstar, PIECES, streaming services, user satisfaction*

Abstrak

Disney+ Hotstar adalah platform penyedia layanan streaming yang populer, yang menawarkan beragam konten hiburan kepada pengguna di berbagai negara. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna Disney+ Hotstar menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Services) untuk evaluasi layanan yang disediakan. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna platform ini. Hasil identifikasi kemudian dijadikan acuan dalam evaluasi sebagai usaha untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dituangkan dalam google form untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap aspek-aspek PIECES. Responden sebanyak 121 orang pengguna Disney+ Hotstar di wilayah Jakarta yang dipilih secara acak. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan kinerja aplikasi, informasi yang disajikan, efisiensi dan layanan yang diberikan. Tantangan ditemukan pada aspek ekonomi dan kontrol pengguna yang sudah memuaskan, namun masih perlu ditingkatkan agar lebih memuaskan pengguna, sehingga

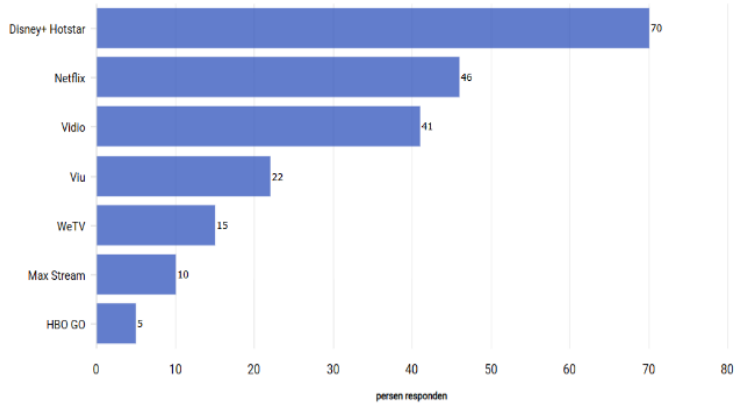
ISSN: 2720-992X
Copyright © KESATRIA: Jurnal Penerapan Sistem Informasi (Komputer & Manajemen)

pengguna sangat puas pada keseluruhan aspek PIECES. Rekomendasi yang diajukan adalah dilakukan perbaikan pada cara bertransaksi dan cara pembayaran, harga yang lebih kompetitif, lebih menjamin keamanan transaksi dan keamanan data pelanggan. Implementasi rekomendasi ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna Disney+ Hotstar dan memperkuat posisi platform di pasar layanan streaming yang semakin kompetitif.

***Kata kunci**: analisis, disney+ hotstar, kepuasan pengguna, layanan streaming, PIECES*

1. Pendahuluan

Layanan *streaming* banyak diminati pengguna pada beberapa tahun terakhir dan telah mengubah cara mengakses dan mengkonsumsi konten hiburan [1]. Salah satu *platform* yang semakin populer adalah *Disney+ Hotstar*, yang menyediakan berbagai konten antara lain film, acara TV, dan olahraga kepada pengguna di berbagai negara. Hasil survei digital dari Telkomsel, tSurvey.id, menunjukkan *Disney+ Hotstar* merupakan aplikasi *streaming* berbayar paling laris di Indonesia pada Agustus 2022. Tampak pada Gambar 1 posisi *Disney+ Hotstar* mengungguli beberapa kompetitor populer lainnya, yaitu *Netflix, Vidio, Viu, WeTV, Max Stream*, dan HBO GO [2].



Gambar 1. Hasil survei digital dari Telkomsel [2]

Untuk mempertahankan pangsa pasar dan keunggulan bersaing dengan kompetitor, maka perlu diketahui apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, sehingga dapat disusun strategi yang tepat. Tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam mempertahankan pangsa pasar dan memperkuat posisi yang kompetitif [3]. Pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna menjadi sangat penting bagi penyedia layanan seperti *Disney+ Hotstar*. Tingkat kepuasan pengguna mencerminkan pandangan dan persepsi pengguna terhadap kualitas dan kecukupan layanan yang diberikan [4]. Dalam konteks *Disney+ Hotstar*, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna sebagai langkah penting untuk memahami sejauh mana *platform* ini memenuhi ekspektasi pengguna, sekaligus mengidentifikasi pada area-area mana yang perlu dilakukan perbaikan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna adalah metode PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Services*). Metode ini menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang penting dalam pengalaman pengguna dan menganalisis sejauh mana *platform* dapat memenuhi harapan pengguna [5]. Metode PIECES telah banyak digunakan dalam penelitian untuk melakukan analisis kepuasan pengguna pada berbagai *platform* aplikasi penyedia layanan, antara lain yaitu pada

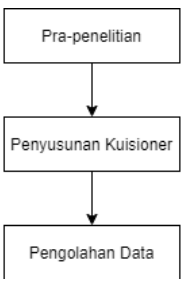
aplikasi *Flavour Fog* [6], *Startup* Panak [7], *Gofood* [8], *WhatsApp* [9], *Tokopedia* [10], *MyIndiHome* [5], M-BCA [11], PeduliLindungi [12], dan lainnya. Pada beberapa penelitian tersebut, pengguna sudah puas dengan layanan yang disediakan oleh *platform*. Aspek-aspek yang memberikan tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah aspek *Performance* [9], *Information* [8], [12], *Control and security* [6] [13], *Efficiency* [10], dan *Service* [7], [11]. Aspek-aspek yang memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah adalah aspek *Performance* [8], [11], *Information* [5], [6], *Economics / Easy of use* [6], C*ontrol and security* [7], [9], [12], dan *Efficiency* [6]. Berdasarkah hasil penelitian tersebut, aspek-aspek yang memberikan tingkat kepuasan yang paling tinggi pada suatu *platform* bisa jadi justru memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah pada *platform* yang lain. Hasil dari beberapa penelitian tersebut belum dapat dijadikan pedoman bagi *Disney+ Hotstar* untuk mengevaluasi area mana yang perlu dilakukan perbaikan, sehingga perlu dilakukan penelitian tersendiri pada *Disney+ Hotstar*.

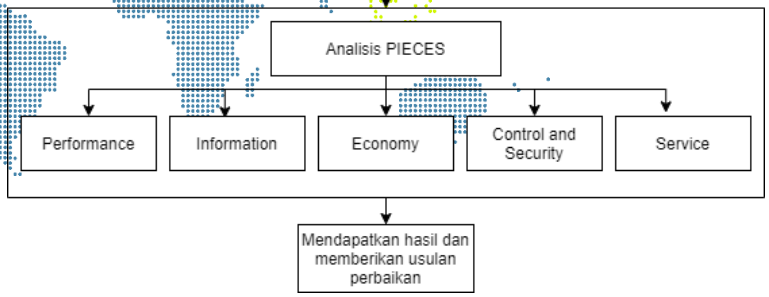
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *Disney+ Hotstar* menggunakan metode PIECES. Metode ini digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai aspek-aspek yang berkontribusi pada kepuasan pengguna. Penelitian ini mempertimbangkan berbagai aspek yang melibatkan pengalaman pengguna, termasuk kinerja *platform* dalam menyediakan konten hiburan yang berkualitas, informasi yang disampaikan, ekonomi, kontrol pengguna, efisiensi, dan layanan pelanggan. Berdasarkan pada pemahaman dari aspek-aspek ini kemudian diidentifikasi kekuatan dan kelemahan *platform*, serta diberikan rekomendasi yang relevan untuk usaha meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna *Disney+ Hotstar*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola dan tren yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna. Temuan dari penelitian ini sebagai masukan berharga dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar layanan *streaming* yang semakin kompetitif, bagi *platform* penyedia layanan khususnya bagi *Disney+ Hotstar*. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dan memberikan panduan yang berguna bagi *platform* penyedia layanan seperti *Disney+ Hotstar* dalam meningkatkan kepuasan pengguna untuk memenangkan persaingan.

2. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian adalah sekumpulan prosedur yang sistematis, tujuannya agar penelitian mudah dipahami [14]. Tahapan penelitian ini diilustrasikan seperti yang tampak pada Gambar 2, yaitu diawali dengan melakukan pra-penelitian. Pra-penelitian merupakan kegiatan untuk melakukan pengumpulan data [15]. Data didapatkan berdasarkan studi literatur dari internet, buku dan juga jurnal yang terkait dengan penelitian, yaitu aplikasi *Disney+ Hotstar* dan analisis menggunakan metode PIECES.





Gambar 2. Tahapan penelitian

Tahap selanjutnya adalah tahap penyusunan kuisioner yang dituangkan dalam *google form*. Penyusunan kuisioner berpedoman pada 6 aspek yang digunakan pada analisis kepuasan menggunakan metode PIECES, yaitu kehandalan (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), pengendalian dan pengamanan (*control and security*), efisien (*efficiency*) dan layanan (*service*) [16].

1) Kehandalan (*Performance*)

Kinerja aspek ini memainkan peran penting dalam proses pengamatan terhadap keandalan sistem informasi saat melakukan pengolahan data untuk menghasilkan informasi dan mencapai tujuan yang diharapkan [17]. Pada proses evaluasi kinerja suatu sistem, terdapat dua komponen utama yang perlu diperhatikan, yaitu:

a) Apakah sistem dapat atau mampu mengeksekusi sejumlah perintah dengan baik dan tanpa hambatan dalam waktu yang telah ditentukan.
b) Sejauh mana sistem mampu merespon perintah dan permintaan transaksi dengan cepat atau lambat.
c)

2) Informasi (*Information*)

Salah satu faktor penting untuk kemajuan suatu perusahaan adalah kebutuhan dalam menyajikan data dan informasi [18]. Hasil dari sistem informasi berupa data dan informasi harus memiliki nilai yang memungkinkan manajemen perusahaan mengambil keputusan [17]. Ada beberapa komponen yang perlu diperhatikan dalam evaluasi sistem yang terkait dengan data dan informasi, yaitu:

a) *Output* (Keluaran), merupakan hasil yang diperoleh dari sistem dan penyajian informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan.
b) *Input* (Masukan), merupakan kinerja sistem dalam memasukkan data dan kemudian mengolah data tersebut menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan.
c) *Stored Data* (Data yang disimpan), menunjukkan tingkat kehandalan sistem dalam proses penyimpanan dan akses data tersebut.

3) Ekonomi (*Econoics*)

Aspek ekonomi merupakan faktor yang menentukan pengorbanan perusahaan saat mengimplementasikan suatu sistem informasi dan hasil yang diperoleh [17]. Proses evaluasi sistem dari aspek ekonomi melibatkan dua komponen yang perlu diperhatikan, yaitu:

a) Biaya. Evaluasi terhadap biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam penerapan sistem informasi.
b) Keuntungan. Evaluasi terhadap keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan melalui penerapan sistem informasi, sehingga perusahaan dapat menjadi lebih baik.

4) Pengendalian dan pengamanan (*Control and Security*)

Aspek pengendalian dan pengamanan merupakan proses untuk melindungi dan mengendalikan sistem agar terhindar dari gangguan yang tidak diinginkan [17]. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengendalian dan keamanan suatu sistem informasi adalah:

a) Keamanan dan kontrol sistem yang terlalu lemah.
b) Keamanan dan kontrol sistem yang terlalu tinggi atau kompleks.

5) Efisien (*Efficiency*)

Penerapan sistem informasi harus jelas lebih unggul daripada penggunaan sistem manual. Keunggulan ini terutama terlihat dalam efisiensi saat menjalankan operasi sistem informasi [17]. Acuan yang perlu diperhatikan dalam proses analisis dan evaluasi sistem informasi berdasarkan efisiensi adalah:

a) Penggunaan karyawan, mesin, atau komputer yang menghabiskan waktu yang banyak atau pemborosan dalam penggunaan persediaan dan material perusahaan.
b) Pemenuhan tugas atau pekerjaan yang terlihat berlebihan dalam usaha yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan.
c) Pemenuhan kebutuhan material secara berlebihan hanya untuk menyelesaikan tugas tertentu.

6) Layanan (*Service*)

Pelayanan konsumen adalah salah satu aspek penting yang harus diperhatikan, khususnya dalam hal pengguna sistem informasi. Pengguna sistem informasi harus diberikan pelayanan yang baik agar merasa puas, tertarik, dan tidak beralih ke pesaing bisnis lainnya [17]. Hal-hal yang perlu diperhatikan dan dianggap penting dalam proses mempertahankan konsumen adalah:

a) Sistem harus mampu menghasilkan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
b) Hasil yang diperoleh dari sistem harus konsisten.
c) Penerapan sistem harus mudah dipelajari, dimengerti, dan digunakan oleh pengguna, sehingga mereka merasa nyaman saat menggunakan sistem informasi tersebut.
d) Sistem harus fleksibel dan kompatibel.

Pertanyaan pada kuisioner dibuat dan disusun berdasarkan 6 aspek PIECES. Pertanyaan pada kuisioner adalah seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Tampak pada Tabel 1 bahwa setiap aspek PIECES terdapat 3 pertanyaan, sehingga keseluruhan pertanyaan pada kuisioner berjumlah 18 pertanyaan.

Tabel 1. Pertanyaan pada kuisioner

Aspek	Pertanyaan
Performance	Aplikasi mudah digunakan oleh pengguna.
	Tampilan menarik dan mudah dipahami.
	Aplikasi dapat dioperasikan kapan saja dan dimana saja.
Information	Aplikasi memberikan informasi yang akurat dan relevan.
	Informasi yang disajikan dan ditampilkan *up to date.*
	Kesalahan dalam informasi hampir tidak ada.
Economics	Aplikasi menyediakan pembayaran secara virtual.
	Terdapat banyak jenis transaksi yang disediakan.
	Aplikasi dapat diakses dengan menggunakan biaya data internet yang terjangkau.
Control and Security	Keamanan data pengguna aplikasi terjamin.
	Aplikasi mempunyai keamanan transaksi dengan verifikasi akun terpercaya.

Aspek	Pertanyaan
	Pada saat menggunakan aplikasi tidak terjadi *error* atau *bug*.
Efficiency	Menu pada aplikasi dapat diakses dengan mudah.
	Proses registrasi akun pada aplikasi sangat mudah.
	Aplikasi dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan waktu singkat.
Service	Aplikasi memberikan kepuasan kepada anda sebagai pengguna.
	Aplikasi memberikan layanan sesuai dengan apa yang di sajikan.
	Aplikasi memberikan layanan konsultasi terkait dengan keluhan pelanggan.

Setelah tahap penyusunan kuisioner selesai, kemudian kuisioner dalam *google form* disebar kepada masyarakat umum sebagai objek penelitian, yaitu pengguna aplikasi *Disney+ Hotstar* yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Tercatat pada *Playstore* hingga tanggal 19 Juni 2023, aplikasi *Disney+ Hotstar* telah diunduh oleh sebanyak 90.713 pengguna. Jumlah pengguna yang dijadikan sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Slovin* seperti pada persamaan 1 [19].

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

Keterangan:
n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
e = Tingkat kesalahan (10%)

Dengan populasi berjumlah 90.713 pengguna aplikasi *Disney+ Hotstar*, maka perhitungan menggunakan persamaan 1 hasilnya jumlah sampel adalah 99.889883607 dibulatkan menjadi 100 sampel. Jadi target jumlah responden yang mengisi kuisioner minimal 100 orang.

Setelah diperoleh data jawaban kuisioner kemudian dilakukan tahap pengolahan data yang dimulai dengan pemberian skor pada jawaban kuesioner untuk setiap responden menggunakan skala likert. Setiap jawaban diberikan skor sesuai dengan skala likert seperti yang tampak pada Tabel 2 [19].

Tabel 2. Pilihan jawaban dan skor pada skala likert

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

Selanjutnya pada setiap aspek PIECES dihitung nilai kepuasan setiap responden menggunakan persamaan 2. Kemudian dihitung rata-rata nilai kepuasan dari semua responden menggunakan persamaan 3. Rata-rata nilai kepuasan yang diperoleh kemudian disimpulkan tingkat kepuasan berdasarkan teori Kaplan dan Norton [10] seperti yang tampak pada Tabel 3.

$$\text{Nilai kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Skor Jawaban Kuisioner}}{\text{Jumlah Pertanyaan Kuisioner}} \quad (2)$$

$$\text{Rata} - \text{rata nilai kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai Kepuasan}}{\text{Total Responden}} \quad (3)$$

Tabel 3. Tingkat kepuasan

Rentang Nilai	Kepuasan
1 – 1.79	Sangat tidak puas
1.8 – 2.59	Tidak puas
2.6 – 3.39	Cukup puas
3.4 – 4.19	Puas
4.2 – 5.0	Sangat puas

Tahap selanjutnya yaitu tahap analisis PIECES tingkat kepuasan berdasarkan 6 aspek, yaitu *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency* dan *Service*. Pada tahap terakhir, hasil analisis ini kemudian ditarik kesimpulan dan dijadikan acuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi *Disney+ Hotstar*.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Data responden yang mengisi kuisioner dikelompokkan berdasarkan dua karakteristik, yaitu: jenis kelamin dan rentang usia.

1. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Hasilnya adalah seperti yang tampak pada Tabel 4. Tampak pada Tabel 4 bahwa 121 responden terdiri dari laki-laki sebanyak 47 orang atau 39 % dan perempuan sebanyak 74 orang atau 61 %. Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang merupakan pengguna aplikasi *Disney+ Hotstar* sebagian besar adalah perempuan.

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	47	39 %
2.	Perempuan	74	61 %
Total Responden		121	100 %

2. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan usia dibagi menjadi 4 kategori, yaitu usia di bawah 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan usia di atas 41 tahun. Tampak pada Tabel 5 bahwa 121 responden terdiri dari 9 orang atau 7.44 % berusia di bawah 20 tahun, 85 orang atau 70.25 % berusia di rentang 21-30 tahun, 22 orang atau 18.18 % berusia di rentang 31-40 tahun, dan 5 orang atau 4.13 % berusia di atas 41 tahun. Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang merupakan pengguna aplikasi *Disney+ Hotstar* sebagian besar berusia antara 21 sampai dengan 31 tahun.

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1.	< 20 tahun	9	7.44 %
2.	21-30 tahun	85	70.25 %
3.	31-40 tahun	22	18.18 %

No	Usia	Jumlah	Prosentase
4	> 41 tahun	5	4.13 %
Total Responden		121	100 %

3.2. Kepuasan Pengguna

Hasil perhitungan rata-rata nilai kepuasan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna pada setiap aspek PIECES adalah seperti yang tampak pada Tabel 6. Tampak pada Tabel 6 bahwa pada aspek *Performance, Information and data, Efficiency,* dan *Service* diperoleh rata-rata nilai kepuasan lebih dari 4.19. Berdasarkan kriteria pada Tabel 3, berarti pengguna sangat puas dengan layanan yang disediakan pada aspek-aspek ini. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi *Disney+ Hotstar* memiliki keunggulan pada aspek *Performance, Information and data, Efficiency,* dan *Service.*

Tabel 6. Rata-rata kepuasan pengguna

	Aspek PIECES	Rata-rata Nilai Kepuasan	Kepuasan
P	*Performance*	4.25	Sangat Puas
I	*Information and data*	4.31	Sangat Puas
E	*Economics*	4.07	Puas
C	*Control and security*	4.17	Puas
E	*Efficiency*	4.24	Sangat Puas
S	*Service*	4.20	Sangat Puas

Tampak pada Tabel 6 bahwa pada aspek *Economics* dan *Control and security* diperoleh rata-rata nilai kepuasan pengguna berada dalam rentang antara 3.4 sampai dengan 4.19. Berdasarkan kriteria pada Tabel 3, berarti pengguna puas dengan layanan yang disediakan pada aspek-aspek ini. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi *Disney+ Hotstar* memiliki keunggulan pada aspek *Economics* dan *Control and security*, namun layanan pada aspek ini masih perlu ditingkatkan agar pelanggan lebih puas atau menjadi sangat puas. Jika pelanggan sangat puas pada keseluruhan aspek PIECES, maka aplikasi *Disney+ Hotstar* akan lebih banyak memiliki keunggulan yang diperlukan dalam memperkuat posisi platform dalam persaingan yang semakin kompetitif.

Berdasarkan butir pertanyaan kuisioner pada Tabel 1 dan berdasarkan komponen yang perlu diperhatikan pada aspek ekonomi serta pengendalian dan keamanan [17], maka usulan perbaikan yang diajukan pada penelitian ini sebagai usaha untuk meningkatkan layanan, yaitu perusahaan perlu meninjau kembali biaya yang dikeluarkan dalam penerapan aplikasi dan keuntungan yang diperoleh, sehingga dapat memberikan harga layanan yang lebih kompetitif dan lebih memuaskan pelanggan. Selain itu perusahaan juga perlu meninjau kembali cara bertransaksi dan cara pembayaran agar lebih memudahkan dan memuaskan pelanggan. Perusahaan juga perlu meninjau kembali aspek keamanan dan kontrol sistem agar pengguna merasa lebih aman dalam bertransaksi dan merasa lebih percaya bahwa tidak akan ada yang dapat menyalah gunakan data pelanggan.

4. Kesimpulan

Hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi *Disney+ Hotstar* dengan metode PIECES yaitu rata-rata nilai kepuasan pada aspek *Performance* = 4.25 (sangat puas), aspek *Information* = 4.31 (sangat puas), aspek *Economics* = 4.07 (puas), aspek *Control and security* = 4.17 (puas), aspek *Efficiency* = 4.24 (sangat puas), dan aspek *Service* = 4.20 (sangat puas). Keunggulan aplikasi *Disney+ Hotstar* adalah layanan yang diberikan pada aspek kinerja aplikasi, informasi yang disajikan, efisiensi dan layanan pelanggan. Layanan pada aspek *Economics* dan *Control and security* masih perlu ditingkatkan agar

pengguna menjadi sangat puas pada keseluruhan aspek PIECES. Rekomendasi yang diajukan adalah dilakukan peninjauan terhadap harga / biaya layanan, cara bertransaksi, cara pembayaran, keamanan bertransaksi, dan keamanan data pelanggan. Implementasi dari rekomendasi yang diajukan ini masih perlu diteliti lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna dan posisi platform pada persaingan dengan kompetitor.

Daftar Pustaka

[1] R. R. Putra And Z. Hidayat, "Komunikasi Pemasaran Layanan Video Streaming Dan On Demand Mnc Group (Studi Kasus: Aplikasi Rcti+)," *Jisip (Jurnal Ilmu Sos. Dan Pendidikan)*, Vol. 6, No. 1, Pp. 2255–2269, 2022, Doi: 10.58258/Jisip.V6i1.2813.

[2] C. M. Annur, "Survei: Disney+ Hotstar Jadi Aplikasi Streaming Berbayar Terlaris Di Indonesia," 2023. Https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2023/03/09/Survei-Disney-Hotstar-Jadi-Aplikasi-Streaming-Berbayar-Terlaris-Di-Indonesia.

[3] S. Mahendher And A. Hans, "Impact Of Covid-19 On Digital Entertainment Industry," *Sambodhi*, Vol. 44, No. 1, Pp. 148–161, 2021.

[4] D. F. Hidayat, L. Ode, A. Safar, And L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Pdam Tirta Tuah Benua Kutai Timur)," *J. Tek. Ind.*, Vol. 9, No. 1, Pp. 167–176, 2023.

[5] N. M. B. Aditya And J. N. U. Jaya, "Penerapan Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," *J. Sist. Komput. Dan Inform.*, Vol. 3, No. 3, P. 325, 2022, Doi: 10.30865/Json.V3i3.3964.

[6] N. R. Andayani, P. N. Batam, And P. N. Batam, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Flavour Fog Menggunakan Metode Pieces," *J. Appl. Bus. Adm.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 119–131, 2019.

[7] N. P. N. Artaningsih, N. W. Utami, And H. Syakh Alam, "Analisis Kepuasaan Pengguna Sistem Informasi Menggunakan Metode Pieces Framework (Studi Kasus Startup Panak.Id)," *Jinteks (Jurnal Inform. Teknol. Dan Sains)*, Vol. 5, No. 1, Pp. 191–201, 2023.

[8] D. Evitria, J. N. Utamajaya, And A. Hermawansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan Gofood Menggunakan Metode Pieces Framework," *Jurikom (Jurnal Ris. Komputer)*, Vol. 9, No. 3, P. 522, 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i3.4100.

[9] Choriah And E. Nurmiati, "Analisis Kepuasan Pengguna Whatsapp Sebagai Media Knowledge Sharing Menggunakan Metode Pieces," *J. Teknol. Univ. Muhammadiyah Jakarta*, Vol. 14, No. 1, 2022.

[10] M. S. Safarudin, "Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Tokopedia Dengan Metode Pieces Di Tokopedia Community Batam," *Snistek - Semin. Nas. Ilmu Sos. Dan Teknol.*, No. 1, Pp. 109–114, 2018.

[11] R. Prayogi, K. Ramanda, C. Budihartanti, And A. Rusman, "Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Dan Evaluasi Aplikasi M-Bca," *J. Infortech*, Vol. 3, No. 1, Pp. 7–12, 2021, Doi: 10.31294/Infortech.V3i1.10122.

[12] J. F. Kusuma And D. F. Suyatno, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual Dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan Pieces Framework Pada Aplikasi Pedulilindungi," *J. Informatics Comput. Sci.*, Vol. 04, Pp. 362–372, 2023.

[13] I. Hermawan And R. Chandra, "Analisis Implementasi Link Aggregation Dengan Pieces Framework Pada Jaringan Transmisi Seluler," *Elkomika J. Tek. Energi Elektr. Tek. Telekomun. Tek. Elektron.*, Vol. 11, No. 1, P. 167, 2023, Doi:

10.26760/Elkomika.V11i1.167.
[14] I. Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2022.
[15] F. R. Fadmi And L. D. Buton, "Pelatihan Analisis Data Bivariat Menggunakan Spss Bagi Dosen Stikes Mandala Waluya Kendari," *J. Mandala Pengabdi. Masy.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 9–15, 2020, Doi: 10.35311/Jmpm.V1i1.4.
[16] H. D. Permana, A. A. Hapsari, D. Nugraha, And A. Jaenul, "Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode Pieces Framework," *J. Ict Inf. Commun. Technol.*, Vol. 20, No. 2, Pp. 202–209, 2021, Doi: 10.36054/Jict-Ikmi.V20i2.358.
[17] M. Pangri, S. Sunardi, And R. Umar, "Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong," *Bina Insa. Ict J.*, Vol. 8, No. 1, P. 63, 2021, Doi: 10.51211/Biict.V8i1.1499.
[18] C. A. Cholik, "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / Ict Dalam Berbagai Bidang," *J. Fak.*, Vol. 2, 2021.
[19] N. H. Purnomo, "Evaluasi Penggunaan Sistem Jembatan Timbang Online (Jto) Terintegrasi Dengan Metode Pieces Framework," *J. Algoritm.*, Vol. 20, Pp. 87–98, 2023.