

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOKA POS MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK*

(Studi Kasus Pada 21 *Coffee Shops* di Kecamatan Depok Yogyakarta)

Lita Magda Clara

NIM: 212114078

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2025

Aplikasi sistem kasir digital seperti *Point of Sale* (POS) semakin banyak digunakan oleh pelaku usaha untuk mendukung operasional bisnis yang efisien. Salah satu aplikasi POS yang cukup populer di kalangan pelaku usaha kopi adalah Moka POS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Moka POS dengan pendekatan *PIECES Framework* pada *coffee shops* di Kecamatan Depok, Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 94 responden yang merupakan karyawan aktif di *coffee shops* yang menggunakan aplikasi Moka POS. Teknik uji instrumen data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *IBM SPSS Statistic* versi 26. Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata skor pada masing-masing variabel dan pada per item pernyataan dalam *PIECES Framework*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa Sangat Puas terhadap aplikasi Moka POS, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,24. Lima dimensi yaitu *Performance*, *Information*, *Economics*, *Efficiency*, dan *Service* memperoleh skor di atas 4,20 yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Namun, dimensi *Control* memperoleh skor sebesar 3,93 yang termasuk kategori Puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat keraguan pengguna terhadap aspek keamanan, dan kestabilan sistem, seperti perlindungan dari error dan virus.

Kata kunci: *PIECES Framework*, kepuasan pengguna, Moka POS, *coffee shops*, sistem informasi.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION OF THE MOKA POS APPLICATION USING THE PIECES FRAMEWORK METHOD

(Case Study of 21 Coffee Shops in Depok District Yogyakarta)

Lita Magda Clara

NIM: 212114078

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2025

Digital cashier system applications such as Point of Sale (POS) are increasingly being used by businesses to support efficient business operations. One POS application that is quite popular among coffee businesses is Moka POS. This study aims to determine the level of satisfaction of Moka POS users with the PIECES Framework approach at coffee shops in Depok District, Yogyakarta.

This research uses descriptive quantitative method. Data was obtained through distributing online questionnaires to 94 respondents who are active employees in coffee shops that use the Moka POS application. The data instrument test technique was carried out with the help of IBM SPSS Statistic software version 26. Furthermore, the data analysis technique was carried out by calculating the average score on each variable and on each statement item in the PIECES Framework.

The results showed that overall users were very satisfied with the Moka POS application, with an overall average score of 4,24. Five dimensions namely Performance, Information, Economics, Efficiency, and Service obtained a score above 4,20 which is included in the Very Satisfied category. However, the Control dimension obtained a score of 3,93 which is included in the Satisfied category. This shows that there are still user doubts about the security aspects, and system stability, such as protection from errors and viruses.

Keywords: *PIECES Framework, user satisfaction, Moka POS, coffee shops, information system.*