

ABSTRAK

Nama : Tatu Amelia Lestari
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisa Perbandingan Aplikasi Bukalapak, Tokopedia dan Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *PIECES Framework*
Dosen Pembimbing : Edward Sahat Tampubolon, ST,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pada aplikasi Bukalapak, Tokopedia, dan Shopee. Analisa ini diharapkan untuk membantu bagi pengguna aplikasi Bukalapak, Tokopedia, dan Shopee untuk menggunakan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan. Dengan hasil dari penelitian ini agar perusahaan dapat memperbaiki kekurangan yang ada. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan kriteria responden yang menggunakan aplikasi Bukalapak, Tokopedia, dan Shopee dengan menggunakan kuesioner yang dapat diisi secara *online*. Penelitian ini menggunakan metode *PIECES Framework* dan diuji dengan uji friedman. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pada aplikasi Bukalapak, Tokopedia dan Shopee. Pengguna dengan kepuasan tertinggi adalah Shopee, disusul dengan Tokopedia dan terakhir yaitu Bukalapak.

Kata Kunci : Analisa, *PIECES Framework (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service)*, Bukalapak, Tokopedia, Shopee

ABSTRACT

*This study aims to determine the difference in satisfaction with the Bukalapak, Tokopedia, and Shopee applications. This analysis is expected to help users of the Bukalapak, Tokopedia, and Shopee applications to use the features according to their needs. With the results of this study so that the company can improve existing deficiencies. The sample used is 100 respondents with the criteria of respondents using the Bukalapak, Tokopedia, and Shopee applications using a questionnaire that can be filled out online. This study used the *PIECES Framework* method and was tested with the Friedman test. The results of this study indicate that there are differences in satisfaction with the Bukalapak, Tokopedia and Shopee applications. The user with the highest satisfaction is Shopee, followed by Tokopedia and finally, Bukalapak.*

Keywords: *Analysis, PIECES Framework (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service), Bukalapak, Tokopedia, Shopee*