

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Platform Netflix* Melalui Metode *PIECES Framework*

^{1*} Iwan Setiadi, ² Santi Widiyanti, ³ Taufiq Akbar Yulianto

¹²³Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi
Universitas Gunadarma, Depok

Email : ^{1*} iwangsa@staff.gunadarma.ac.id, ² santiw@staff.gunadarma.ac.id,
³ ta642759@gmail.com

*Korespondensi: iwangsa@staff.gunadarma.ac.id

Submit : 22 Mar 26 | Diterima : 27 April 2026 | Terbit : 06 Mei 2026

ABSTRAK

Perkembangan layanan *streaming* video di Indonesia mendorong peningkatan penggunaan aplikasi Netflix sebagai salah satu platform hiburan digital terkemuka. Meskipun memiliki jumlah pengguna yang tinggi, masih ditemukan berbagai keluhan seperti *force close*, *lag*, dan *error* yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix berdasarkan enam dimensi dalam metode *PIECES* (*Performance, Information, Economy, Control and Security, Efficiency, dan Service*). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna Netflix di Kelurahan Bojong Pondok Terong, Kota Depok. Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data dilakukan dengan metode *PIECES* menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Performance* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,23 dan termasuk kategori sangat puas. Dimensi *Information* dan *Service* masing-masing memperoleh nilai 4,20 dengan kategori sangat puas. Sementara itu, dimensi *Economy* memperoleh nilai 3,92, dimensi *Efficiency* sebesar 4,13, dan dimensi *Control and Security* sebesar 3,70 yang seluruhnya berada pada kategori puas. Dimensi *Control and Security* menjadi aspek dengan nilai terendah sehingga masih memerlukan peningkatan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Secara keseluruhan, pengguna Netflix menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Temuan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek keamanan dan pengendalian sistem.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Netflix, *PIECES*, Layanan *Streaming*, Evaluasi Sistem Informasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan hiburan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah meningkatnya penggunaan layanan *video streaming* berbasis internet yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai konten audiovisual secara fleksibel tanpa batasan waktu dan lokasi. Industri *streaming* mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya penetrasi internet, penggunaan perangkat bergerak, dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan hiburan digital yang praktis.

Di Indonesia, berbagai platform *video streaming* seperti Netflix, Disney+ Hotstar, Vidio, Viu, Prime Video, dan WeTV bersaing untuk menarik pengguna melalui penyediaan konten yang beragam serta kualitas layanan yang optimal. Di antara berbagai platform tersebut, Netflix masih menjadi salah satu layanan yang memiliki pangsa pasar dan tingkat penggunaan yang tinggi karena menawarkan beragam konten internasional maupun lokal, fitur personalisasi, serta dukungan akses pada berbagai perangkat (Nabila, 2024).

Meskipun demikian, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ulasan pengguna pada platform distribusi aplikasi menunjukkan masih adanya berbagai keluhan

terkait kinerja aplikasi Netflix, seperti *force close*, *buffering*, *lag*, kegagalan pemutaran video, hingga kendala kompatibilitas perangkat. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna dan menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan mencerminkan kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja aktual sistem yang digunakan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pengguna, memperkuat citra layanan, serta mendukung keberlangsungan bisnis dalam lingkungan persaingan yang semakin kompetitif (Al-Hawari et al., 2023). Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna menjadi kebutuhan strategis untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan kondisi psikologis yang muncul setelah pengguna membandingkan kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Dalam konteks sistem informasi, kepuasan pengguna sering digunakan sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem karena menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima (Al-Fraihat et al., 2022). Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kualitas informasi, keamanan data, kecepatan akses, dan kualitas layanan yang diberikan penyedia sistem. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan (Susanto et al., 2024).

Google Play Store

Google Play Store merupakan platform distribusi aplikasi resmi yang dikembangkan oleh Google untuk perangkat berbasis sistem operasi Android. Platform ini menyediakan berbagai aplikasi, permainan, buku digital, serta layanan multimedia yang dapat diunduh dan digunakan oleh pengguna di seluruh dunia. Selain berfungsi sebagai sarana distribusi aplikasi, *Google Play Store* juga menyediakan fitur ulasan dan penilaian pengguna yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk mengevaluasi kualitas suatu aplikasi (Ameen et al., 2023). Ulasan yang diberikan pengguna mencerminkan pengalaman aktual selama menggunakan aplikasi sehingga dapat menjadi indikator penting dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Informasi berupa keluhan, kritik, maupun apresiasi yang terdapat pada *Google Play Store* sering digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara berkelanjutan (Susanto et al., 2024).

Aplikasi Netflix

Netflix merupakan layanan *video on demand* berbasis langganan yang menyediakan berbagai konten hiburan berupa film, serial televisi, dokumenter, animasi, dan program eksklusif yang dapat diakses melalui jaringan internet. Netflix memanfaatkan teknologi *streaming* digital sehingga pengguna dapat menikmati konten tanpa harus mengunduh file secara permanen ke perangkat yang digunakan (Lobato, 2022). Keunggulan Netflix terletak pada kemampuan personalisasi konten berbasis algoritma rekomendasi, dukungan berbagai perangkat, kualitas video adaptif, serta ketersediaan konten orisinal yang menjadi daya tarik utama bagi pengguna. Namun demikian, kualitas layanan yang dirasakan pengguna tetap menjadi faktor penting dalam mempertahankan daya saing platform di tengah meningkatnya kompetisi industri *streaming* digital (Wayne, 2023).

Metode PIECES

Metode *PIECES* merupakan kerangka analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan efektivitas suatu sistem informasi melalui enam dimensi utama, yaitu *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi kelemahan maupun peluang pengembangan sistem secara sistematis (Putra & Wibowo, 2022).

Dimensi *performance* mengukur kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi yang diharapkan pengguna. Aspek ini mencakup kecepatan respons, stabilitas sistem, kapasitas pemrosesan, dan kemampuan aplikasi dalam menangani permintaan pengguna secara konsisten. Kinerja yang baik berkontribusi langsung terhadap pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Rahmawati et al., 2023).

Dimensi *information* menilai kualitas informasi yang dihasilkan atau disajikan oleh sistem. Informasi yang berkualitas harus akurat, relevan, lengkap, mudah dipahami, dan tersedia pada waktu yang tepat. Kualitas informasi yang baik mendukung pengguna dalam memperoleh manfaat maksimal dari penggunaan sistem (Prasetyo et al., 2024).

Dimensi *economy* berkaitan dengan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pengguna dengan manfaat yang diperoleh. Pengguna cenderung memberikan penilaian positif apabila layanan yang diterima dianggap sepadan atau melebihi biaya yang dibayarkan (Sari & Nugroho, 2022).

Dimensi *control and security* ini mengevaluasi kemampuan sistem dalam melindungi data dan privasi pengguna. Keamanan informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital, terutama pada platform yang melibatkan data pribadi dan transaksi elektronik (Alharbi et al., 2023).

Efisiensi menunjukkan kemampuan sistem dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan layanan yang cepat dan mudah digunakan. Sistem yang efisien memungkinkan pengguna menyelesaikan aktivitas dengan waktu dan usaha yang lebih sedikit (Widodo et al., 2024).

Dimensi *service* berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna, termasuk dukungan teknis, respons terhadap keluhan, kemudahan memperoleh bantuan, dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan (Pramudita & Kurniawan, 2023).

Layanan Streaming

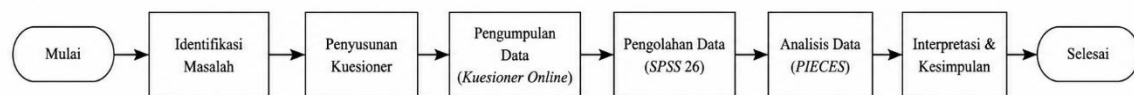
Berbagai penelitian menunjukkan bahwa aktivitas dan sentimen pengguna media sosial memiliki hubungan dengan pergerakan harga aset kripto. Informasi yang dibagikan dalam komunitas daring dapat memengaruhi ekspektasi investor serta membentuk perilaku pasar. Hubungan tersebut tidak selalu bersifat langsung, tetapi sering menunjukkan efek keterlambatan (*lagged effect*) antara perubahan sentimen dan pergerakan harga (Nasir et al., 2021). Oleh karena itu, sentimen media sosial dipandang sebagai indikator pelengkap yang dapat meningkatkan kemampuan model prediksi ketika dikombinasikan dengan data pasar lainnya (Yaijing Zhi et al., 2024).

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa metode *PIECES* efektif digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada berbagai sistem informasi. Penelitian oleh Putra dan Wibowo (2022) menemukan bahwa dimensi *performance* dan *service* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Penelitian lain oleh Rahmawati et al. (2023) menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kualitas informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan berbasis internet. Selain itu, Prasetyo et al. (2024) menyimpulkan bahwa evaluasi menggunakan *PIECES* mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix berdasarkan kerangka *PIECES* (*Performance, Information, Economy, Control and Security, Efficiency, dan Service*). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara objektif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi Netflix.



Gambar 1. Alur Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian dirancang sebagai penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix berdasarkan enam dimensi dalam metode *PIECES*. Analisis dilakukan dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Setiap dimensi dalam metode *PIECES* digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Netflix.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi Netflix yang berdomisili di Kelurahan Bojong Pondok Terong, Kota Depok, dengan jumlah penduduk sebanyak 36.027 jiwa. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu individu yang pernah dan aktif menggunakan aplikasi Netflix. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,72 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan enam dimensi metode *PIECES*, yaitu *performance, information, economy, control and security, efficiency, dan service*. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* terhadap 30 responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 32 butir pernyataan yang disusun, terdapat dua butir yang tidak memenuhi kriteria validitas sehingga dikeluarkan dari instrumen penelitian. Dengan demikian, instrumen akhir terdiri atas 30 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,942 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Teknik Analisis Data

Data penelitian dikumpulkan secara daring melalui *Google Forms* dan selanjutnya diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 26. Tahap analisis diawali dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Setelah instrumen dinyatakan layak, data dianalisis menggunakan metode *PIECES* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada masing-masing dimensi. Nilai kepuasan diperoleh dengan menghitung rata-rata skor jawaban responden pada setiap aspek menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

\bar{X} = rata-rata tingkat kepuasan

$\sum X$ = jumlah skor seluruh jawaban responden

N = jumlah data atau responden

Hasil rata-rata yang diperoleh kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori tingkat kepuasan, yaitu 1,00–1,79 (sangat tidak puas), 1,80–2,59 (tidak puas), 2,60–3,39 (cukup puas), 3,40–4,19 (puas), dan 4,20–5,00 (sangat puas). Interpretasi tersebut digunakan untuk menentukan

tingkat kepuasan pengguna pada masing-masing dimensi *PIECES* serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan aplikasi Netflix menurut persepsi pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna aplikasi Netflix yang menjadi sampel penelitian. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna aplikasi Netflix di Kelurahan Bojong Pondok Terong, Kota Depok. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan usia dan jenis kelamin untuk mengetahui distribusi pengguna yang berpartisipasi dalam penelitian.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
< 15	16	16,0
15–25	73	73,0
25–40	5	5,0
> 40	6	6,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada rentang usia 15–25 tahun dengan jumlah 73 orang (73%). Kelompok usia di bawah 15 tahun berjumlah 16 orang (16%), sedangkan responden berusia di atas 40 tahun sebanyak 6 orang (6%). Adapun kelompok usia 25–40 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 5 orang (5%). Dominasi responden pada rentang usia 15–25 tahun menunjukkan bahwa layanan *streaming* Netflix lebih banyak digunakan oleh kelompok usia remaja hingga dewasa muda. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh tingginya tingkat penggunaan internet dan konsumsi media digital pada kelompok usia tersebut. Selain itu, beragam konten hiburan yang tersedia, seperti film, serial televisi, dokumenter, dan anime, menjadi daya tarik utama bagi pengguna dalam kategori usia produktif.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	56	56,0
Perempuan	44	44,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 2, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 56 orang (56%), sedangkan responden perempuan berjumlah 44 orang (44%). Perbedaan proporsi tersebut menunjukkan bahwa pengguna Netflix dalam penelitian ini relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, meskipun jumlah pengguna laki-laki sedikit lebih tinggi. Komposisi responden yang cukup berimbang mengindikasikan bahwa layanan Netflix memiliki daya tarik yang luas dan dapat digunakan oleh berbagai kelompok pengguna tanpa dipengaruhi secara signifikan oleh faktor jenis kelamin. Variasi genre dan konten yang disediakan memungkinkan pengguna dengan preferensi hiburan yang berbeda tetap memperoleh pengalaman menonton yang sesuai dengan kebutuhan dan minat masing-masing.

Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Uji validitas menggunakan

korelasi *Pearson Product Moment* terhadap 32 butir pernyataan dengan jumlah responden uji sebanyak 30 orang. Berdasarkan nilai *r* tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%, diperoleh 30 butir pernyataan valid dan 2 butir pernyataan tidak valid, sehingga hanya 30 butir valid yang digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,942, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal sangat tinggi. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix.

Perhitungan dan Analisis Data

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, tahap selanjutnya melakukan perhitungan dan analisis hasil olah data kuesioner dengan menggunakan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix di Kelurahan Bojong Pondok Terong. Untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus:

$$\text{rata - rata kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor kuesioner}}{\text{total jumlah kuesioner}}$$

Skor rata-rata kepuasan yang telah dihitung kemudian diklasifikasikan menggunakan kriteria penilaian Kaplan dan Norton, sebagaimana dijabarkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

Rentang Nilai	Keterangan
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 - 2,59	Tidak Puas
2,60 - 3,39	Cukup Puas
3,40 - 4,19	Puas
4,20 - 5,00	Sangat Puas

Pembahasan

Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix dilakukan menggunakan metode *PIECES* yang mencakup enam aspek, yaitu *performance*, *information*, *economy*, *control and security*, *efficiency*, dan *service*. Pengukuran dilakukan terhadap 100 responden menggunakan skala Likert 1–5. Nilai rata-rata setiap aspek diperoleh dari perbandingan total skor jawaban dengan jumlah respons yang diberikan pada masing-masing aspek.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh aspek memperoleh nilai di atas 3,40, yang mengindikasikan bahwa pengguna secara umum merasa puas hingga sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Netflix. Rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix Berdasarkan Metode *PIECES*

Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
<i>Performance</i> (Kinerja)	4,23	Sangat Puas
<i>Information</i> (Informasi)	4,20	Sangat Puas
<i>Economy</i> (Ekonomi)	3,92	Puas
<i>Control and Security</i> (Kontrol dan Keamanan)	3,70	Puas
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	4,13	Puas
<i>Service</i> (Layanan)	4,20	Sangat Puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai di atas 3,40 yang berarti pengguna secara umum merasa puas terhadap layanan Netflix. Tiga aspek memperoleh kategori sangat puas, yaitu *performance* (4,23), *information* (4,20), dan *service* (4,20). Sementara itu, aspek *economy* (3,92), *efficiency* (4,13), serta *control and security* (3,70) berada pada kategori puas.

Nilai tertinggi diperoleh pada aspek *performance* sebesar 4,23. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai Netflix memiliki kinerja yang baik, baik dari segi kecepatan akses, stabilitas sistem, maupun kemudahan dalam menjalankan fitur-fitur yang tersedia. Tingginya tingkat kepuasan pada aspek ini menunjukkan bahwa aplikasi mampu memenuhi harapan pengguna dalam menyediakan layanan *streaming* yang nyaman dan responsif. Hasil tersebut sekaligus menjawab rumusan masalah penelitian bahwa kualitas kinerja sistem menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna Netflix.

Aspek *information* memperoleh nilai 4,20 dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh Netflix dinilai jelas, relevan, dan membantu pengguna dalam memilih konten yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ketersediaan informasi mengenai film, serial, dokumenter, maupun rekomendasi tayangan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada aspek *service*, nilai rata-rata sebesar 4,20 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Netflix telah memenuhi ekspektasi pengguna. Dukungan layanan yang mudah diakses, kemudahan berlangganan, serta pengalaman penggunaan yang konsisten menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan masih menjadi elemen penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna aplikasi berbasis layanan digital.

Aspek *efficiency* memperoleh nilai 4,13 dan berada pada kategori puas. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengguna merasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi serta memperoleh manfaat yang sesuai dengan kebutuhan hiburan digital mereka. Meskipun belum mencapai kategori sangat puas, nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa sistem telah berjalan cukup efisien dalam mendukung aktivitas pengguna.

Pada aspek *economy*, nilai rata-rata sebesar 3,92 menunjukkan bahwa pengguna merasa biaya berlangganan yang dikeluarkan relatif sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Namun demikian, nilai yang masih berada pada kategori puas mengindikasikan adanya sebagian pengguna yang mempertimbangkan aspek harga sebagai faktor evaluasi dalam menggunakan layanan Netflix. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh keberadaan berbagai layanan *streaming* lain yang menawarkan variasi harga dan paket langganan yang lebih kompetitif. Sementara itu, aspek *control and security* memperoleh nilai terendah sebesar 3,70 meskipun masih berada pada kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna telah memiliki kepercayaan terhadap sistem keamanan Netflix, tetapi masih terdapat ruang perbaikan terutama terkait perlindungan akun, privasi pengguna, dan pengelolaan keamanan akses. Nilai yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya mengindikasikan bahwa keamanan menjadi perhatian pengguna yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari pengembang aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Netflix menggunakan metode *PIECES*, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden secara umum berada pada kategori puas hingga sangat puas pada seluruh aspek yang diukur. Aspek *performance* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,23 yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi berjalan optimal dan memenuhi ekspektasi pengguna, diikuti oleh aspek *information* dan *service* yang masing-masing bernilai 4,20 dengan kategori sangat puas. Sementara itu, aspek *efficiency* berada pada nilai 4,13 dan aspek *economy* sebesar 3,92 yang termasuk kategori puas. Adapun aspek *control and security* menjadi nilai terendah yaitu 3,70, meskipun masih dalam kategori puas, namun menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek keamanan dan pengendalian sistem. Secara keseluruhan, hasil pengukuran menggunakan skala *Likert* menunjukkan bahwa aplikasi Netflix telah memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna, meskipun peningkatan pada aspek keamanan masih diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

REFERENSI

- Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., & Sinclair, J. (2022). Evaluating e-learning systems success: An empirical study. *Education and Information Technologies*, 27(2), 1905–1930. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10762-4>
- Alharbi, A., Alotaibi, R., & Alghamdi, S. (2023). Information security and user trust in digital platforms. *Information*, 14(7), 387–399. <https://doi.org/10.3390/info14070387>
- Al-Hawari, M., Hartley, N., & Ward, T. (2023). Customer satisfaction and loyalty in digital services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103338. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103338>
- Lobato, R. (2022). *Netflix nations: The geography of digital distribution*. New York, NY: New York University Press. <https://doi.org/10.18574/nyu/9781479804951.001.0001>
- Pramudita, D., & Kurniawan, A. (2023). Analysis of service quality in digital application environments. *Procedia Computer Science*, 216, 612–620. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.175>
- Prasetyo, A., Hidayat, T., & Saputra, D. (2024). Information quality assessment in mobile-based information systems. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 15(2), 341–349. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2024.0150238>
- Putra, R., & Wibowo, A. (2022). PIECES framework implementation for information system evaluation. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 8(2), 184–193. <https://doi.org/10.20473/jisebi.8.2.184-193>
- Rahmawati, N., Setiawan, H., & Yuliana, D. (2023). User satisfaction analysis using PIECES framework in digital services. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 11(4), 25–40. <https://doi.org/10.12821/ijispm110402>
- Sari, M., & Nugroho, A. (2022). Economic value perception and customer satisfaction in subscription services. *Sustainability*, 14(19), 12483. <https://doi.org/10.3390/su141912483>
- Susanto, E., Firmansyah, M., & Wijaya, R. (2024). Determinants of user satisfaction in mobile applications. *Heliyon*, 10(3), e24781. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24781>
- Wayne, M. L. (2023). Netflix and global streaming competition. *Media, Culture & Society*, 45(4), 756–771. <https://doi.org/10.1177/01634437221132267>
- Widodo, S., Pratama, A., & Nurhayati, L. (2024). Measuring efficiency in digital service applications. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100201. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100201>
- Zhang, Y., Liu, X., & Wang, J. (2022). User experience and satisfaction in online platforms. *Computers in Human Behavior Reports*, 6, 100189. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100189>
- Kim, H., Lee, J., & Park, S. (2023). Factors influencing streaming platform adoption and satisfaction. *Telematics and Informatics Reports*, 11, 100087. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2023.100087>
- Shin, D. (2022). User perceptions of streaming service quality. *Behaviour & Information Technology*, 41(15), 3264–3277. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2021.1973940>
- Ameen, N., Tarhini, A., Reppel, A., & Anand, A. (2023). Customer experience in digital entertainment services. *Technological Forecasting and Social Change*, 190, 122399. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122399>
- Li, X., Wang, Y., & Sun, J. (2024). Service quality and user retention in subscription-based platforms. *Electronic Commerce Research and Applications*, 63, 101358. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2024.101358>
- Martins, J., Costa, C., Oliveira, T., Gonçalves, R., & Branco, F. (2022). Understanding customer satisfaction in digital services. *Information Systems Frontiers*, 24(5), 1571–1586. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10154-9>
- Huang, C., Chen, P., & Lin, H. (2025). Digital platform quality and customer satisfaction. *Journal of Business Research*, 184, 115001. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115001>
- Khan, M., Rahman, M., & Islam, R. (2024). Evaluating user satisfaction in online entertainment systems. *Future Internet*, 16(2), 54. <https://doi.org/10.3390/fi16020054>