

## ABSTRAK

Persib Bandung merupakan salah satu tim/kesebelasan yang telah malang melintang dan memiliki nama besar dalam persepakbolaan Indonesia. Klub yang mempunyai julukan tim Maung Bandung dan juga Pangeran Biru ini, memiliki banyak penggemar serta pendukung fanatik dan setia yang disebut Bobotoh yang tersebar tidak hanya di Kota Bandung saja, tetapi juga tersebar ke seluruh wilayah kota dan kabupaten di Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan analisis kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari keenam variabel PIECES, dapat dilihat tingkat kepuasan pengguna dari masing-masing domain, dimana *Performance* memperoleh nilai 3,1, *Information and data* memperoleh nilai 3,2, *Economy* memperoleh nilai 2,3, *Control and security* memperoleh nilai 2,8, *Efficiency* memperoleh nilai 3,2, dan *Service* memperoleh nilai 2,4. Karena hasil rata-rata memperoleh nilai 2,8 dan nilai berada di 2,6 – 3,39, yang berarti pengguna merasa Cukup Puas terhadap Persib App.

**Kata Kunci:** Persib, Kepuasan Pengguna, PIECES

## **ABSTRACT**

*Persib Bandung is one of the teams/teams that has been around and has a big name in Indonesian football. The club, which has the nicknames of the Maung Bandung team and also the Blue Prince, has many fanatical and loyal fans and supporters called Bobotoh who are spread not only in the city of Bandung, but also spread throughout all cities and districts in West Java.*

*The research method used is descriptive quantitative method. The type of data needed for this research is primary data and secondary data. The data analysis technique used is validity test, reliability test and analysis of user satisfaction using the PIECES method.*

*The results of data analysis show that from the six PIECES variables, it can be seen the level of user satisfaction from each domain, where Performance gets a score of 3.1, Information and data gets a score of 3.2, Economy gets a score of 2.3, Control and security gets a score 2.8, Efficiency gets a score of 3.2, and Service gets a score of 2.4. Because the average result is 2.8 and the score is between 2.6 – 3.39, which means that users are quite satisfied with the Persib App.*

**Keywords:** *Persib, User Satisfaction, PIECES*