

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan data yang didapat terhadap permasalahan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa analisis *PIECES/ PIECES Framework* (X) berkontribusi sebesar 59,6% dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen (Y). Secara keseluruhan dimensi analisis *PIECES* yaitu *performance, information, economic, control & security, efficiency,* dan *service* memiliki pengaruh simultan positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Variabel *PIECES Framework* dimensi *performance* memiliki pengaruh parsial secara positif terhadap kepuasan konsumen. Dimensi ini memiliki penilaian sangat baik dari rekapitulasi tanggapan responden.
3. Variabel *PIECES Framework* dimensi *information* memiliki pengaruh parsial secara positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel dimensi ini memiliki penilaian sangat baik dari rekapitulasi tanggapan responden..
4. Variabel *PIECES Framework* dimensi *economic* memiliki pengaruh parsial secara positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel dimensi ini memiliki penilaian baik dari rekapitulasi tanggapan responden.
5. Variabel *PIECES Framework* dimensi *control & security* memiliki pengaruh parsial secara positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel dimensi ini memiliki penilaian baik dari rekapitulasi tanggapan responden.
6. Variabel *PIECES Framework* dimensi *efficiency* memiliki pengaruh parsial secara positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel dimensi ini memiliki penilaian baik dari rekapitulasi tanggapan responden.
7. Variabel *PIECES Framework* dimensi *service* memiliki pengaruh parsial secara positif terhadap kepuasan konsumen dan memiliki tingkat pengaruh parsial paling besar diantara variabel dimensi lainnya. Variabel dimensi ini memiliki penilaian cukup baik dari rekapitulasi tanggapan responden

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut merupakan beberapa saran yang dapat penulis sampaikan :

1. Dari hasil pengujian, diketahui bahwa beberapa indikator aplikasi yang dapat lebih diperhatikan untuk membantu meningkatkan kepuasan konsumen seperti pada *control & security* indikator “aplikasi/fitur tidak pernah error saat digunakan”, dan *performance* indikator “terdapat perintah menu pembatalan yang mudah digunakan” dengan cara meningkatkan kualitas kinerja aplikasi atau melakukan evaluasi bulanan terhadap kinerja aplikasi terutama pada indikator tersebut.
2. Dari hasil pengujian, diketahui bahwa kualitas pelayanan atau service dapat lebih diperhatikan diperhatikan untuk membantu meningkatkan kepuasan konsumen terutama pada indikator “tanggapan sistem mengenai saran atau keluhan diproses dengan cepat dan baik” dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dalam menanggapi keluhan atau saran konsumen.