

BAB V PENUTUP

1.43 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi PIECES Framework, yaitu Performance (X1), Information (X2), Economy (X3), Control (X4), Efficiency (X5), dan Service (X6), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Binance di Kota Bengkulu, dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 34,419 dan signifikansi 0,000. Keenam variabel tersebut mampu menjelaskan 46,1% variasi kepuasan pengguna (Adjusted R² = 0,461), sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Secara parsial, seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan, dengan hierarki pengaruh sebagai berikut: Information ($\beta=0,256$) menjadi variabel paling dominan, diikuti Economy ($\beta=0,207$), Service ($\beta=0,189$), Efficiency ($\beta=0,145$), Performance ($\beta=0,137$), dan Control ($\beta=0,135$) sebagai variabel dengan pengaruh terkecil. Temuan ini membuktikan bahwa PIECES Framework valid dan reliabel sebagai instrumen evaluasi kepuasan pengguna sistem berbasis Blockchain dalam konteks Indonesia.

1.44 Saran

5.2.1 Bagi Pengembang Aplikasi

Pengembang perlu memberikan perhatian lebih pada dimensi *Performance* dengan terus meningkatkan kecepatan dan kehandalan sistem *Blockchain*, karena aspek ini terbukti paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, dimensi *Control* juga harus diperkuat melalui peningkatan keamanan data dan transaksi, mengingat keamanan merupakan faktor krusial dalam sistem berbasis *Blockchain*. Dimensi *Information* perlu ditingkatkan dengan menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna, sehingga mereka dapat mengambil keputusan dengan lebih tepat.

5.2.2 Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan kajian lebih lanjut mengenai penerapan PIECES framework dalam konteks teknologi *Blockchain*

dan aplikasi kripto. Penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel atau menambahkan faktor lain seperti persepsi risiko, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan.

5.2.3Praktisi Bidang Teknologi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang sistem *Blockchain* yang lebih berorientasi pada kepuasan pengguna, dengan menekankan aspek kinerja, keamanan, dan kualitas informasi. Dengan demikian, diharapkan sistem *Blockchain* tidak hanya memberikan manfaat teknis, tetapi juga mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Nugraha, A. (2023). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(1), 45–54.
- Andoro.S, I. F. B. (2025). Penerapan Metode PIECES dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Tiket Online. *Jurnal Digitech*, 4(1), 22–35.
<https://jatit.org/volumes/Vol102No24.php>
- Belanche, D., Casaló, L. V, & Flavián, C. (2022). Frontiers in blockchain: Trust, transparency, and user experience in financial services. *Journal of Business Research*, 146, 420–429.
- Casino, F., Dasaklis, T. K., & Patsakis, C. (2020). A systematic literature review of blockchain-based applications: Current status, classification and open issues. *IEEE Access*, 8, 118–143.
- Chen, C.-Y., Chiang, T. C., & Wei, P.-C. (2021). Gender differences in cryptocurrency investment behavior. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 30, 100502.
<https://doi.org/10.1016/j.jbef.2021.100502>
- Fatoni, A., Adi, K., & Widodo, A. P. (2023). *Framework and Importance Performance Analysis Method to Evaluate the Implementation of Information Systems*. 15007, 0–10.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
<https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Fitriyani, U., & Nuryanti. (2023). Analisis kepuasan pengguna terhadap desain antarmuka aplikasi whatsapp. *Jurnal Alih Teknologi Komputer (ALTEK)*, 4(1).
- Herayati, H., Verawati, E., & Aji, I. B. (2024). Penerapan Metode PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak. *Riset Dan E-Jurnal*.
<https://repository.bsi.ac.id/repo/files/401678/download/Article-Text-17251-1-10-20240406.pdf>
- Hidayat, R., & Maulana, A. (2021). Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan PIECES framework. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(3), 325–336.
- Karray, K., Elouedi, Z., & Ben Ahmed, M. (2023). Measuring user satisfaction in e-services: Integrating system performance and service quality. *International Journal of Information Management*, 69, 102700.
- Kora, A. U., & Suharyadi, S. (2022). Penerapan PIECES pada evaluasi kepuasan pengguna

- website SIMKATMAWA. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 8(2), 87–95.
- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W. (2021). The drivers of user satisfaction with online services. *Information & Management*, 58(7), 103524.
- Lestari, D., & Arief, M. (2021). PIECES-based evaluation of hospital information systems: Implications for user satisfaction. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 105–116.
- Maier, C., Mattke, J., & Weitzel, T. (2022). Designing for trust in cryptocurrency platforms: A user experience perspective. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 29(6), 1–35.
- Mayclara, A. A. (2024). *Penerapan Metode PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Jember*. [https://digilib.uinkhas.ac.id/38227/1/Auria Alvina Mayclara P_.205105010023.pdf](https://digilib.uinkhas.ac.id/38227/1/Auria%20Alvina%20Mayclara%20P_.205105010023.pdf)
- Pangri, M., Sunardi, S., & Umar, R. (2021). Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. *Bina Insani ICT Journal*, 1. <https://media.neliti.com/media/publications/379383-none-df2b6811.pdf>
- Perpustakaan Universitas Gunadarma. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Binance Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. <https://library.gunadarma.ac.id/repository/analisis-tingkat-kepuasan-pengguna-aplikasi-binance-menggunakan-metode-end-user-computing-satisfaction-eucs-skripsi>
- Rachmawati, I. K., Pradiani, T., Alamsyah, A. R., Hadi, A., & Hidayatullah, S. (2024). Application of the PIECES Framework Method in the Analysis of User Satisfaction. *Journal of Advanced Information Technology*, 102(24), 7891–7903.
- Rahmawati, N., & Pratama, A. (2022). Kepuasan pengguna layanan digital di Indonesia: Peran transparansi informasi dan keamanan. *Jurnal Informasi*, 12(3), 211–220.
- Ramadhani, S., & Kusuma, W. A. (2022). PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, 4(2).
- Rinaldi, A., & Santoso, J. (2023). User satisfaction in Indonesian fintech: Cost transparency and service responsiveness. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(4), 255–266.
- Sahoo, D., & Gupta, R. (2021). Determinants of user satisfaction in mobile fintech: Performance, security, and cost perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 39(7), 1118–1142.
- Sari, M., & Nugraha, H. (2022). Blockchain adoption in Indonesia's financial services: User satisfaction and regulatory perspectives. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(1), 45–59.

- Septiani, D., Ruhama, S., & Astuti, I. (2023). Implementasi Metode Pieces Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informasi (JIKI)*, 16(2), 112–125.
- Septiani, D., Ruhama, S., Astuti, I., Gunadarma, U., Cina, P., Beji, K., Depok, K., Barat, J., & Lindungi, P. (2023). IMPLEMENTASI METODE PIECES UNTUK MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PEDULI LINDUNGI. *JIKI (JURNAL ILMU KOMPUTER DAN INFORMATIKA)*, 4(1).
- Sugiyono. (2019a). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafrida Hafni Sahr. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *Blockchain dan Cryptocurrency Masa Depan Ekonomi Digital*. <https://rudict.com/ab/Blockchain.dan.Cryptocurrency-Masa.Depan.Ekonomi.Digital.pdf>
- Universitas Harapan Bangsa Press. (2023). *Pengantar Teknologi Blockchain*. UHB Press. <https://komite.lppm.uhb.ac.id/index.php/uhb-press/article/download/942/472/>
- Wijaya, I. S., Yanti, E., Mulyadi, M., Novianti, E., Sadikin, A., & Sandra, D. (2024). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyTelkomsel Bagi Pengguna di Kota Jambi. *TELKOMNIKA*. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/mediasisfo/article/download/1585/1476/8987>
- Wilson, W., Yulian, C., Irwanto, R., Angtonius, F., Siahaan, P. Y., & Ng, J. (2023). Analisis Implementasi Teknologi Blockchain dalam Meningkatkan Transparansi dan Kepercayaan di Sektor Keuangan di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2). <https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/jusiik-widyakarya>
- Witami, D. A. D., & Suartana, I. W. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Sistem Blockchain. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 28(2). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/50018/30779>