

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *PIECES Framework* untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service pada PT Pegadaian Rantepao, dengan nilai rata-rata yang diperoleh dari keseluruhan indikator yaitu sebesar 4.17 kategori puas. Artinya aplikasi pegadaian berperan baik dalam meningkatkan kepuasan nasabah sehingga memberikan respon yang baik dan positif kepada nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service pada PT Pegadaian Rantepao.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas, adapun saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada PT Pegadaian Rantepao agar melakukan perbaikan pada Menu-menu yang tersedia secara instan guna untuk memunculkan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service.
2. Diharapkan bagi peneliti berikutnya untuk menambah indikator lain agar yang dapat membantu hasil penelitian menjadi lebih baik lagi.