

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan pada Bab IV tentang analisis kepuasan pengguna fitur TikTok Live dengan menggunakan metode PIECES, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara teoritis, metode PIECES dapat digunakan atau cukup relevan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada platform *social commerce* berbasis *live streaming* seperti TikTok Live. Karena mampu menggambarkan aspek kualitas sistem, informasi, layanan, efisiensi, keamanan dan manfaat ekonomi yang dirasakan pengguna.
2. Secara substantif variabel *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency* dan *Service* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna TikTok Live. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi produk, transparansi harga, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, serta kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam aktivitas *live shopping*. Sementara itu variabel *Performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa Generasi Z cenderung lebih memperhatikan kualitas pengalaman interaktif, kejelasan informasi, serta manfaat ekonomi dibandingkan aspek teknis sistem seperti stabilitas *live streaming* atau kecepatan respon sistem. Selain itu, hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa seluruh dimensi PIECES yang terdiri dari *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna TikTok Live pada Generasi Z di Kota Padang, sehingga model PIECES dinilai mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna secara komprehensif.
3. Secara sosial, penelitian ini menunjukkan bahwa Generasi Z di Kota Padang memiliki karakteristik perilaku belanja digital yang menekankan pengalaman belanja yang interaktif, praktis, responsif, dan bernilai

ekonomis. TikTok Live tidak hanya dipandang sebagai media transaksi, tetapi juga sebagai sarana hiburan, komunikasi, dan interaksi sosial yang memengaruhi keputusan pembelian pengguna secara real-time.

4. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel PIECES mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 70,9%, sedangkan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Variabel *Economy* menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna TikTok Live dengan nilai koefisien regresi terbesar yaitu sebesar 0,238. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna TikTok Live sebagai media belanja online.
5. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam kajian sistem informasi dan *social commerce* khususnya dalam penerapan metode PIECES pada konteks *live streaming commerce* yang masih terbatas diteliti di Indonesia. Selain itu, fokus penelitian pada Generasi Z di Kota Padang menjadi novelty tersendiri karena memberikan gambaran empiris mengenai perilaku dan kepuasan pengguna media belanja digital pada kelompok generasi muda di kota berkembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti ingin memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk penelitian selanjutnya serta bagi pihak pengembang dan penyedia fitur TikTok Live sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat menggali pengalaman, persepsi, serta perilaku pengguna TikTok Live secara lebih mendalam, khususnya terkait pengalaman interaksi real-time dan faktor emosional dalam aktivitas *live shopping*. Selain itu penelitian berikutnya dapat dilakukan pada kelompok usia atau generasi yang berbeda di Kota Padang maupun daerah lainnya

sehingga dapat diketahui perbedaan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan karakteristik demografis dan perilaku digital masing-masing kelompok pengguna.

2. Bagi penyedia layanan TikTok Live maupun pelaku usaha yang menggunakan fitur live shopping, disarankan untuk meningkatkan kualitas informasi produk, responsivitas interaksi, keamanan transaksi, kualitas pelayanan, serta strategi promosi seperti diskon, *cashback*, dan voucher agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna selama *live streaming*.
3. Bagi pengguna TikTok Live, disarankan untuk lebih teliti sebelum melakukan *checkout* dengan memeriksa informasi produk, *review seller*, rating toko, serta memastikan keamanan transaksi agar pengalaman berbelanja menjadi lebih aman dan memuaskan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan metode atau variabel lain seperti UTAUT, TAM, SEM-PLS, *impulsive buying*, dan *influencer attractiveness* agar memperoleh hasil penelitian yang lebih luas dan mendalam terkait perilaku pengguna pada *live commerce*.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussalam, R. O. (2025). Peran literasi digital dalam mencegah penyalahgunaan data pribadi Generasi Z di Kota Mataram. *Sistem Informasi dan Teknologi Era*, 1(1). <https://doi.org/10.71094/sitera.v1i1.47>.
- Agistiani, R., Rahmadani, A., Hutami, A. G., Kamil, M. T., Achmad, N. S., Rozak, R. W. A., & Mulyani, H. (2023). Live-streaming TikTok: Strategi mahasiswa cerdas untuk meningkatkan pendapatan di era digitalisasi. *Journal of Management and Digital Business*, 3(1), 1–19. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v3i1.607>.
- Aji, N. T., & Ernajati, J. (2025). Fenomenologi kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan e-commerce TikTok Shop. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 2(7), 15–21. <https://doi.org/10.62335/aksioma.v2i7.1442>.
- Aleyda, A., & Hartanti, A. V. (2025). Pengaruh live shopping di media sosial terhadap minat beli produk fashion pada konsumen Generasi Z. *Jurnal Adijaya Multidisplin*, 3(6), 847–857. <https://ejournal.naureendigiton.com/index.php/jam/article/view/1939>
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada e-commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 12(1), 66–74. <https://doi.org/10.54131/jbma.v12i1.215>.
- Andhika, L. D., Herawati, T., Khoiruddinsyah, M., & Marlina. (2025). Penerapan metode PIECES framework dalam analisis dan evaluasi aplikasi KFCku. *Jurnal INSAN: Journal of Information System Management Innovation*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.31294/j-insan.v5i1.8375>.
- Anfa, J., & Chalidyanto, D. (2016). Hospitalization billing system performance evaluation using PIECES framework. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 18–27. <https://doi.org/10.20473/jaki.v4i1.2016.18-27>.
- Anindita, A.-K., Najmaei, M., & Fuchs, O. (2025). The effect of TikTok live streaming shopping on Generation Y and Z impulse buying behaviour: The example of Indonesia. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 23(7), 149–167. <https://doi.org/10.9734/arjass.v23i7.734>.
- Anshori, M. U. H. Faizal, Direktorat Program Pascasarjana, and Universitas Muhammadiyah Malang. 2024. *Peran E-Sales Promotion , e-Interactive Marketing Terhadap e-Impulsive Buying Di Mediasi Oleh e-Trust Pada Marketplace Shopee*.
- Arfizeah, N. H., Risnawati, Rizqa, M., Novita, V., & Hamdani, M. F. (2025). *Mengukur validitas dan reliabilitas instrumen penelitian minat belajar PAI siswa SMP Negeri 2 Kampar Kiri* (p. 285).

- Auliya, K. X., & Chandra, D. W. (2025). Analisis hubungan antara kualitas layanan jaringan (QoS) dan pengalaman pengguna (QoE) pada layanan video streaming YouTube. *IT-EXPLORE*, 4(3), 272–281. <https://doi.org/10.24246/itexplore.v4i3.2025.pp272-281>.
- Azizah, I. N., Arum, P. R., & Wasono, R. (2020). Model terbaik uji multikolinearitas untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produksi padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Seri III Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Terbuka*, 2(1), 61–69.
- Brilliant, M. T. (2024). Peran ketersediaan teknologi dan kualitas video pembelajaran dalam meningkatkan self-efficacy, intensi, dan perilaku penggunaan. *Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(1), 10–21. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v4i1.9184>.
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 12(2), 34–42. <https://doi.org/10.24853/justit.12.2.34-42>
- Depiani, M. R., Pujani, N. M., & Latria Devi, N. L. P. (2019). Pengembangan instrumen penilaian praktikum IPA berbasis inkuiri terbimbing. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sains Indonesia*, 2(2), 59–69. <https://doi.org/10.23887/jppsi.v2i2.19374>.
- Dermawan, D. T. B., & Mulyanti, D. (2023). *E-commerce: Definisi, perkembangan dan hukum dalam pandangan agama Islam*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 29(1), 79–84. <https://doi.org/10.59725/ema.v29i1.69>.
- Dewa, K. A. A., Putra, G. A. A., Mahendra, G. S., & Divayana, D. G. H. (2025). *Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor menggunakan kombinasi metode EUCS dan PIECES framework*. *Jurnal Informatika Polinema*, 11(4), 478–485. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10231>.
- Fardela, R., & Aziz, A. H. A. (2023). Analisis situs web Forum Otatik menggunakan metode PIECES di Dinas Kominfo Kabupaten Lima Puluh Kota. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 7(1), 81–88. <https://doi.org/10.26798/jiko.v7i1.707>
- Farhan, M., Nugroho, D. R., & Ulya, E. D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan digital aplikasi JAKI terhadap kepuasan pengguna sebagai platform terpadu layanan publik berbasis smart city. *Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 4(4), 148–159. <https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5427>
- Fatoni, A., Adi, K., & Widodo, A. P. (2020). PIECES framework and importance performance analysis method to evaluate the implementation of information systems. *E3S Web of Conferences*, 202, Article 15007. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020215007>

- Ferdiansyah, M., Andriasari, S., & Ningrum, S. P. (2022). Sistem informasi berbasis Android untuk penjualan Rosella kelompok wanita tani. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 232–240. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11506>.
- Flora, S., Tarigan, N., & Maksum, T. S. (2022). Pemanfaatan layanan sistem informasi e-puskesmas menggunakan metode PIECES. *Jambura Health and Sport Journal*, 4(1), 33–42. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jhsj/article/view/13446>
- Gaol, A. L., & Sembiring, S. (2025). Analisa kepuasan penggunaan aplikasi WHOOSH dengan menggunakan metode PIECES. *Jurnal Inovasi Global*, 3(1), 625–639. <https://doi.org/10.55886/infokom.v7i1.613>.
- Haniyah, N., & Andriani, M. (2025). Pengaruh perceived value TikTok Live melalui customer engagement pada Gen-Z di Jabodetabek. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (JEMP)*, 11(1), 99–118. <https://doi.org/10.35384/jemp.v11i1.710>
- Herayati, H., Verawati, E., & Aji, I. B. (2024). Penerapan metode PIECES framework sebagai evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8(2), 530–538. <https://doi.org/10.33395/remik.v8i2.13550>
- Kaban, A. br., Aininta., & Nasution, M. I. P. (2025). Evaluasi sistem informasi manajemen: Kriteria dan metode pengukuran. *Jurnal Sains Student Research*, 3(1), 39–44. <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i1.3149>.
- Kartikasari, R. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis kepuasan pengguna live shopping aplikasi Shopee menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service* (PIECES). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(2), 147–157. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v4i2.53143>.
- Kinanti, N., Putri, A., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES framework sebagai evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 2(2), 78–87. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v2i2.39730>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.).
- Lalujan, V. V., & Rahardja, Y. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan E-Wallet DANA menggunakan metode PIECES. *Journal of Information Technology Ampera*, 4(3), 207–221. <https://mail.journal-computing.org/index.php/journal-ita/article/view/426>.
- Lestari, A. P., Devi, Y. N., Arninputranto, W., & Sari, D. P. (2023). Analisis PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and

- Service) pada perancangan sistem informasi manajemen inventory. *Prosiding Seminar Nasional Maritim, Sains, dan Teknologi Terapan (MASTER)* 2023), 21–29. <https://journal.ppns.ac.id/index.php/SeminarMASTER/article/view/2286>.
- LI, Xiaolin, Dunhu Huang, Guofeng Dong, and Bing Wang. 2024. “Why Consumers Have Impulsive Purchase Behavior in Live Streaming: The Role of the Streamer.” *BMC Psychology* 12(1):1–16. doi: 10.1186/s40359-024-01632-w.
- Lioni, Marlini, & Rahmah, E. (2025). Pengalaman pemustaka Generasi Z dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *Kohesi: Jurnal Sains dan Humaniora*, 10(7). <https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/kohesi>.
- Lukmana, D. I., Aziz, M. A., & Rohmadi, Y. E. (2024). Analisis faktor penentu kesuksesan penjualan dengan aplikasi TikTok sebagai media *live streaming* penjualan. *Seminar Nasional AMIKOM Surakarta*. <https://ojs.amikomsolo.ac.id/index.php/semnasa/article/view/592>
- Lubis, R. O. (2025). Dinamika pengambilan keputusan konsumen Gen Z dalam transaksi live shopping di TikTok Shop. *Administrasi Modern*, 2(2), 61–69. <https://doi.org/10.51622/jabm.v2i2.3143>.
- Mamahit, M. O. G., Tumbel, A. L., & Karuntu, M. M. (2025). Pengaruh preferensi konsumen, cita rasa, dan variasi produk terhadap keputusan pembelian di Esspecto Coffee Manado. *Jurnal EMBA*, 24(10).
- Maulani, I. N. I. (2024). Live streaming TikTok sebagai media komunikasi pemasaran digital TMADE Artisan Souvenir. *PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media dan Cinema*, 7(1), 37–52. <https://doi.org/10.24076/pikma.v7i1.1686>
- Mona, M. G., Kekenusa, J. S., & Prang, J. D. (2015). Penggunaan regresi linear berganda untuk menganalisis pendapatan petani kelapa: Studi kasus petani kelapa di Desa Beo, Kecamatan Beo, Kabupaten Talaud. *d'CARTESIAN: Jurnal Matematika dan Aplikasi*, 4(2), 196–203. <https://doi.org/10.35799/dc.4.2.2015.9211>.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [*Canarium indicum* L.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>.
- Maunah, D. A., & Rochmoeljati, R. (2025). High user satisfaction and improvement priorities in Wondr by Bank Negara Indonesia: Kepuasan pengguna yang

- tinggi dan prioritas peningkatan di Wondr oleh Bank Negara Indonesia. *Academia Open*, 10(2). <https://doi.org/10.21070/acopen.10.2025.12253>
- Marcelina, S. D., Febryano, I. G., Setiawan, A., & Yuwono, S. B. (2018). Persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas. *Jurnal Belantara*, 1(2), 45–53. <https://doi.org/10.29303/jbl.v1i2.60>.
- Mufidah, L., Sanjaya, M. R., Kurniawan, D., & Putra, A. (2024). Penerapan metode PIECES untuk menentukan analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Traveloka. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(6). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i6.4557>
- Muliansah, R., Budihartanti, C., & STMIK Nusa Mandiri. (2020). Analisa pemanfaatan e-Puskesmas di loket pendaftaran pada Kecamatan Pademangan dengan metode PIECES. *JCSE (Journal of Computer Science and Engineering)*, 1(1), 17–29. <http://icsejournal.com/index.php/JCSE>.
- Mulyo, I. H., & Dwiasnati, S. (2025). Analisis kejahatan online phishing berbasis Android pada pemuda di wilayah Kelurahan Kedungdoro dengan metode PIECES framework. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Seri III*, 2(1), 1344–1354. <https://conference.ut.ac.id/index.php/saintek/article/view/5182>.
- Mutmainah, A., & Nadlifatin, R. (2026). A systematic literature review of motivation, trust, and purchase intention in live shopping commerce: Toward an integrated S-O-R conceptual model. *Journal of Information Systems and Informatics*, 8(2), 2249–2268. <https://doi.org/10.63158/journalisi.v8i2.1562>
- Nasution, L. M. (2017). Statistik deskriptif. *Hikmah*, 14(1), 49–55. <https://ejurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/16>
- Nasrum, Akbar. 2018. *Uji Normalitas Data Untuk Penelitian*.
- Nindiyasti, S. P., & Susanti, A. (2026). Pengaruh fitur live shopping, interaksi host, dan diskon terhadap keputusan pembelian konsumen Generasi Z di TikTok di wilayah Solo Raya. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 6(1), 794–806. <https://doi.org/10.51903/jupea.v6i1.5612>.
- Nugraha, F., Agushinta, D., & Bastian, I. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan evaluasi heuristik dan metode PIECES (studi kasus: mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(3), 486–495. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202294403>.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis regresi linier berganda dalam estimasi produktivitas tanaman padi di Kabupaten Karawang. *FIBONACCI*:

- Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika*, 5(2), 117–128.
<https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>.
- Pratiwi, A. E., & Susanti, S. (2021). Evaluasi kinerja sistem informasi akuntansi Accurate Accounting Enterprise menggunakan metode PIECES. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 3(1), 63–74.
<https://doi.org/10.51977/jti.v3i1.402>.
- Putro, D. W., Fadhillah, I., & Fitriyasari, A. (2024). Pengaruh kredibilitas dan kualitas pelayanan host live terhadap minat beli konsumen di aplikasi TikTok pada masyarakat Kecamatan Wringinanom Gresik. *Simki Economic*, 7(2), 572–583. <https://jipred.org/index.php/JSE/article/view/785>
- 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 levels of OASIS application services. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 102(24), 9041–9047.
<https://www.jatit.org/volumes/Vol102No24/18Vol102No24.pdf>
- Ramadani, I. S., Nashar, J., & Jaya, U. (2022). Evaluasi penggunaan aplikasi Peduli Lindungi pada kalangan masyarakat umum menggunakan metode PIECES. *JAIC: Jurnal Automation Computer Information System*, 6(2), 218–227. <https://doi.org/10.30871/jaic.v6i2.4131>
- Ramdani, D., Supriatna, E., & Yuliani, W. (2023). Validitas dan reliabilitas angket kematangan emosi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)* 6(3), 232–238. <https://doi.org/10.22460/fokus.v6i3.10869>
- Retnosari, M., & Nadlifatin, R. (2024). The effect of purchase intention on TikTok e-commerce live streaming: Generation Z perspective with customer engagement. *Review of Humanities*, 4(5).
<https://doi.org/10.54518/rh.4.5.2024.420>.
- Rolando, B., & Angelica, N. (2024). Pengaruh live streaming selling dan discount pada TikTok Shop. *Jurnal Arbitrase: Ekonomi dan Akuntansi*, 5(2), 89–95.
<https://doi.org/10.47065/arbitrase.v5i2.2092>.
- Rosalina, E. W., Setiawan, A., Fatmawati, E. R., & Damar, H. (2024). Pengaruh *live streaming, flash sale, dan double days promotion* terhadap *impulse buying* pada pengguna Shopee di kalangan generasi Z. *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, 9(2), 1–10. <https://doi.org/10.57178/jer.v9i2.2422>
- Rozi, A. F. (2017). Analisis strategi pemasaran pada Djawa Batik Solo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(2), 173–186.
- Sabila, M. I., Dellia, P., Umam, R. A., Zahroh, F., Hariri, N., & Firmansya, M. E. N. (2025). Analisis kepuasan pengguna CapCut dengan metode PIECES. *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, 4(2), 106–114.
<https://doi.org/10.55123/storage.v4i2.5208>.
- Sada, Z., & Harefa, K. (2025). Penerapan metode PIECES framework sebagai

- evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Blibli. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(1), 31–40. <https://doi.org/10.66865/6fwq7g34>.
- Safarudin, M. S. (2018). *Analisis kepuasan pengguna marketplace Tokopedia dengan metode PIECES di Tokopedia Community Batam*. Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK), 1, 109–114. <https://mail.puterabatam.com/index.php/prosiding/article/view/755>.
- Santika, E., & Sari, E. P. (2025). Analisis sistem informasi aplikasi Shopee menggunakan metode PIECES. *Jurnal INSAN (Journal of Information Systems Management Innovation)*, 5(2), 100–109. <https://doi.org/10.31294/j-insan.v5i2.9908>.
- Santoso, S., Sitanggang, I. A., & Melisa, G. (2022). Perancangan website e-commerce INEED.ID. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1), 19–23. <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/informatika/article/view/1915>.
- Sanwar, S. S., & Sudayasa, I. P. (2026). Pengaruh model PIECES terhadap kepuasan sistem informasi SIMGOS: Sebuah literature review. *AnoaTIK: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2(1), 23–32. <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.21>.
- Saputri, M. Y., & Jakfar. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sucofindo bagian SBU Mineral. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 134–146. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.854>.
- Sari, A., Dahlan, Tuhumury, R. A. N., Prayitno, Y., Siegers, W. H., Supiyanto, & Werdhani, A. S. (2023). *Dasar-dasar metodologi penelitian*. CV. Angkasa Pelangi.
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2023). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(1), 10–12. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>.
- Satya, W. (2025). Analisis kinerja aplikasi berbasis web E-Filling dengan metode PIECES untuk optimalisasi perpajakan. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 5331–5338. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13668>.
- Septiani, D., Ruhama, S., & Astuti, I. (2023). Implementasi metode PIECES untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Peduli Lindungi. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 4(1), 53–64. <https://doi.org/10.24127/jiki.v4i1.3996>.
- Sintawati, I. D., & Hartati, T. (2020). Analisa metode PIECES untuk sistem penjualan alat proteksi radiasi pada CV. Kashelara Jakarta. *Jurnal AKRAB JUARA*, 5(2), 262–271. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v5i2.1043>.
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, bias penggunaan dan jalan keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>.

- Situmeang, M. F., Patty, M., Usemahu, R. H., & Sandanafu, S. (2025). Analisa kelemahan sistem informasi akuntansi digital dengan menggunakan metode PIECES pada BUMDes Rajunohitipori Desa Rutong. *Jurnal Maneksi*, 14(1), 177–186. <https://doi.org/10.31959/jm.v14i1.2870>.
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Wisata Brebes dengan metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172–184. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i1.107>.
- Sulantari, Hariadi, W., Putra, E. D., & Anas, A. (2024). Analisis regresi linier berganda untuk memodelkan faktor yang mempengaruhi nilai penambahan utang tahunan negara Indonesia. *UJMC (Unisda Journal of Mathematics and Computer Science)*, 10(1), 36–46. <https://doi.org/10.52166/ujmc.v10i1.6631>
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Suryowati, B., & Chofifah, N. M. (2024). Live streaming sales, trust, content marketing TikTok application and consumer buying interest. *Journal of Business and Management Inaba*, 3(2), 101–114. <https://doi.org/10.56956/jbmi.v3i2.371>.
- Tuflasa, B. E., Jimmy, J., & Tambotoh, C. (2022). Evaluasi layanan sistem informasi perpustakaan menggunakan metode PIECES. *JUKANTI (Jurnal Komputer dan Informatika)*, 5(2), 245–254. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v5i2.751>
- Tullah, R., & Hanafri, M. I. (2014). Evaluasi penerapan sistem informasi pada Politeknik LP3I Jakarta dengan metode PIECES. *Jurnal Sisfotek Global*, 4(1), 23–28. <https://doi.org/10.38101/sisfotek.v4i1.36>.
- Wardani, N. W., Nirwana, N. K. A., Ratnaningrum, L. P. R. A., & Salimah, S. H. (2023). Analisis kualitas layanan dan pengguna aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan menggunakan PIECES framework. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 13(2), 123–132. <https://doi.org/10.59819/jmti.v13i2.3205>.
- Wijaya, I. S., Yanti, E., Mulyadi, E., Novianti, E., Sadikin, A., & Sandra, D. (2024). Penerapan metode PIECES framework pada tingkat kepuasan sistem informasi layanan aplikasi MyTelkomsel bagi pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(2), 267–277. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2024.18.2.1585>.
- Widianti, Y. I., & Safuan. (2025). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan

loyalitas pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(3), 3469–3483.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1746>.

Wijaya, A., Purwaamijaya, B. M., & Guntara, R. G. (2023). The impact of informativeness of live streaming in TikTok Live Shop based on SOR framework. *Indonesian Journal of Digital Business*, 4(1), 11–18.
<https://doi.org/10.17509/ijdb.v4i1.59456>

Yanti, Febri. n.d. “Pengaruh Profesionalisme, Penampilan Atraktif, Interaksi Real Time , Dan Price Discount Terhadap Purchase Intention Saat Live Streaming Di Tiktok.” 1–12.

Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Analisis instrumen penelitian pendidikan (Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian). *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 3(2), 780–789. <https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1070>.

