

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Sociolla di DKI Jakarta," dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil analisis dimensi *content* pada sistem aplikasi Sociolla mendapat tingkat kepuasan yang tinggi. Berdasarkan analisis deskriptif dimensi ini mencapai tingkat kepuasan “sangat puas”, dan berdasarkan metode *customer satisfaction index* diperoleh hasil yang mana metode menunjukkan dimensi *content* pada sistem aplikasi Sociolla sudah “sangat puas”. Pada tingkat kepentingan dimensi ini juga sangat sangat tinggi, serta pada metode *importance performance analysis* atributnya sudah baik.
2. Berdasarkan hasil analisis metode analisis deskriptif dan *customer satisfaction index* dimensi *accuracy* pada sistem aplikasi Sociolla mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dan termasuk dalam kategori “sangat puas”. Pada tingkat kepentingannya atribut dimensi ini sangat penting bagi pelanggan, namun pada metode *importance performance analysis* menunjukkan bahwa masih memerlukan adanya perbaikan pada dimensi *accuracy*.
3. Berdasarkan hasil analisis metode analisis deskriptif dan *customer satisfaction index* dimensi *format* pada tampilan aplikasi Sociolla mendapat tingkat kepuasan yang cukup tinggi dan termasuk dalam kategori “puas”. Namun, berdasarkan analisis *importance performance analysis* pada

dimensi *format* diketahui salah satu atribut nya yaitu kejelasan fitur masih perlu melakukan perbaikan, serta pada kepentingannya dimensi ini “sangat penting” bagi pelanggan.

4. Berdasarkan analisis pada metode analisis deskriptif dan *customer satisfaction index* dimensi *ease of use* pada pengaplikasian sistem aplikasi Sociolla mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dan termasuk dalam kategori “sangat puas”, namun pada beberapa atributnya yaitu kemudahan penggunaan dan kesesuaian kebutuhan masih perlu melakukan perbaikan, serta pada tingkat kepentingannya dimensi ini “sangat penting” bagi pelanggan. Pada kepentingannya dimensi ini “sangat penting” bagi pelanggan.
5. Berdasarkan analisis pada metode analisis deskriptif dan *customer satisfaction index* dimensi *timeliness* terhadap ketepatan durasi pada sistem aplikasi Sociolla, mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dan termasuk dalam kategori “sangat puas”, namun pada beberapa atributnya yaitu ketepatan waktu dan responsif berdasarkan metode *importance performance analysis* masih memerlukan perbaikan.
6. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan “sangat puas” dengan aplikasi Sociolla, namun terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoretis**

Implikasi teoritis pada penelitian ini menggunakan teori sistem informasi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dalam Purwanto & Deden (2020) menunjukkan bahwa pada *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sangat relevan dalam menganalisis kepuasan pelanggan pada aplikasi. Hasil analisis kepuasan pelanggan menggunakan *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dalam penelitian dapat menjadikan penelitian selanjutnya dimensi ini alat yang efektif dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Maka hal ini menunjukkan bahwa lima hal tersebut relevan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan hingga saat ini.

Pada penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi sehingga teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada teori sistem informasi. Kelima dimensi yang digunakan dalam teori ini memberikan dasar untuk pengembangan berikutnya dalam menganalisis kepuasan pelanggan pada aplikasi. Hasil penelitian tersebut juga dapat dijadikan acuan untuk penelitian dengan fokus yang sama di waktu lain.

### **2. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian pada penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Sociolla di DKI Jakarta, dapat disimpulkan bahwa dimensi dan indikator yang digunakan dapat membentuk tingkat kepuasan pada Sociolla.

Implikasi praktis berdasarkan hasil penelitian dapat dijadikan masukan bagi perusahaan *e-commerce* di Indonesia, khususnya Sociolla. Penelitian ini menunjukkan kecenderungan negatif pada atribut keakuratan sistem, efektivitas, keakuratan sistem, kemudahan fitur, kejelasan fitur, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Selain itu, Sociolla perlu memprioritaskan perbaikan pada atribut-atribut yang berada dalam kuadran I pada *importance performance analysis* dan yang memiliki nilai gap lebih besar dari total rata-rata. Implikasi praktis yang dapat dilakukan oleh Sociolla pada setiap aspek nya adalah:

1. Pada aspek keakuratan sistem, implikasi praktis yang dapat dilakukan Sociolla adalah mengimplementasikan pemantauan real-time dan pengujian otomatis untuk memastikan aplikasi Sociolla berjalan lancar dan akurat.
2. Pada aspek efektivitas, implikasi praktis yang dapat dilakukan Sociolla adalah memperbaiki kinerja aplikasi Sociolla dengan mengoptimalkan kode dan infrastruktur teknis, serta meninjau proses internal untuk mendukung tujuan bisnis.
3. Pada aspek kemudahan fitur, implikasi praktis yang dapat dilakukan Sociolla adalah mengurangi kompleksitas fitur dengan merancang tampilan aplikasi yang lebih sederhana dan lebih mudah digunakan.
4. Pada aspek kejelasan fitur, implikasi praktis yang dapat dilakukan Sociolla adalah menggunakan elemen visual yang mudah dipahami, seperti ikon dan label yang jelas, untuk membantu pengguna memahami fungsi fitur dengan cepat. Sociolla dapat menyediakan tutorial dan panduan yang mendalam

untuk membantu pengguna baru dalam mengenal fitur-fitur aplikasi Sociolla.

5. Pada aspek kemudahan penggunaan, implikasi praktis yang dapat dilakukan Sociolla adalah Melakukan pengujian kegunaan dengan berbagai kelompok pengguna untuk mengidentifikasi area yang membingungkan atau menyulitkan dan lakukan perbaikan berdasarkan umpan balik ini. Hal ini Sociolla dapat membuat navigasi yang intuitif dan konsisten di seluruh aplikasi untuk memudahkan pengguna berpindah antara fitur.
6. Pada aspek ketepatan waktu, implikasi praktis yang dapat dilakukan Sociolla adalah meningkatkan kecepatan server dan kinerja aplikasi untuk memastikan bahwa pengguna menerima informasi secara cepat dan tanpa penundaan. Hal ini dilakukan dengan memastikan informasi dan penawaran di aplikasi selalu diperbarui dan relevan dengan kebutuhan pengguna saat ini.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi kesempurnaan penulisan, antara lain:

1. Pada penelitian ini, ketidakmerataan wilayah yang hanya berada di DKI Jakarta dan jumlah sampel penelitian yang hanya dibatasi 128 responden, karena kemampuan sumber daya manusia dan waktu sehingga mengurangi keterwakilan penelitian dan membatasi secara umum temuan ke wilayah atau populasi yang lebih luas.

2. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan belum mencakup semua aspek kepuasan pelanggan *e-commerce* karena hanya berfokus pada beberapa aspek tertentu saja. Sehingga, kemungkinan ada beberapa aspek penting dari pengalaman pelanggan yang tidak meluas secara menyeluruh.
3. Pada penelitian ini, penyebaran kuesioner untuk melakukan penelitian hanya menggunakan Instagram dan WhatsApp saja, sehingga jangkauan dan variasi responden hanya di dominasi oleh teman-teman peneliti dan kelompok pelanggan aktif.

#### **D. Rekomendasi**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Berdasarkan Kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah rekomendasi yang disarankan dalam penelitian untuk perusahaan:

1. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, pihak Sociolla dapat memperbaiki kinerja aplikasi dengan mengacu pada empat kuadran berdasarkan pada metode analisis *importance performance analysis* (IPA) sehingga terdapat beberapa saran kepada perusahaan yang dapat diusulkan. Atribut-atribut yang harus diperbaiki sistem dan fiturnya oleh Sociolla dapat dilihat pada kuadran I karena pada kuadran tersebut tingkat kepentingannya yang tinggi namun tingkat kinerja perusahaan dianggap kurang baik bagi pelanggan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Sociolla.
2. Sociolla dapat memprioritaskan perbaikan pada atribut yang memiliki skor rata-rata paling rendah pada tingkat kepuasan yaitu kemudahan fitur pada

aplikasi Sociolla sehingga menjadikan aplikasi Sociolla yang fiturnya mudah digunakan untuk kenyamanan berbelanja.

3. Sociolla perlu sedikit memperbaiki pada atribut estetika dari aplikasi Sociolla karena memiliki nilai tingkat kepuasan yang sama dengan rata-rata. Sedangkan untuk atribut yg berada pada area kuadran II di metode analisis *importance performance analysis* perlu dipertahankan dan ditingkatkan terus menerus demi menjaga tingkat kepuasan pelanggan

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan Kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah rekomendasi yang disarankan dalam penelitian untuk peneliti selanjutnya:

1. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk memastikan jumlah sampel responden dan cakupan wilayah penelitian yang lebih luas agar data yang diperoleh lebih akurat dan situasi yang dihasilkan lebih representatif.
2. Pada penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan pendekatan yang lebih komprehensif dengan mencakup berbagai aspek kepuasan pelanggan *e-commerce*. Hal ini dapat dilakukan dengan memperluas kerangka penelitian untuk memasukkan lebih banyak variabel yang relevan dan mendalam, sehingga dapat membantu meraih variasi pengalaman pelanggan secara lebih lengkap.
3. Pada penelitian selanjutnya, disarankan agar penyebaran kuesioner dilakukan melalui berbagai platform dan media sosial selain WhatsApp dan Instagram atau forum *online* yang dapat membantu mencapai responden yang lebih beragam.

Hal ini, dapat melihat pada penelitian yang dilakukan oleh Nguyen (2020) bahwa pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 334 responden dan wilayah yang dicakup pada seluruh pelanggan yang berada di semua wilayah, tidak merujuk pada satu wilayah. Serta penelitian ini memiliki berbagai cakupan aspek yang berbeda, dan metode penelitian yang berbeda, yang dapat mengembangkan penelitian.



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*