

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO di Jabodetabek” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil persentase, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO termasuk kedalam kategori sangat tinggi. Hal ini didukung oleh ketiga dimensi kepuasan pengguna, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang diukur dengan *ease to use*, *ease to learn*, *flexible*, dan *controllable*. Pengaturan informasi sistem (*system information arrangement*) yang diukur dengan *feature and function completeness*, *ease of interface use*, dan *navigation consistency*. Lalu kegunaan (*usefulness*) yang diukur dengan *work more quickly*, *improve job performance*, dan *increase productivity*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki kepuasan yang sangat tinggi terhadap aplikasi OVO.
2. Dilihat dari hasil rating atau rata-rata, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO termasuk ke dalam kategori “puas”, yang artinya rata-rata pengguna puas dengan aplikasi OVO. Hal ini di dukung oleh ketiga dimensi dari kepuasan pengguna, yaitu kemudahan penggunaan, yang diukur dengan *ease to use*, *ease to learn*, *flexible*, dan *controllable*, dan pada pengaturan informasi sistem yang diukur dengan *Ease of Access to Services*, *feature*

and function completeness, dan *ease of interface use*. serta pada kegunaan yang diukur oleh *work more quickly*, *improve job performance*, dan *useful*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna setuju bahwa mereka merasa puas dengan aplikasi OVO.

3. Hasil analisis *independent sample t-test* menunjukkan bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan, terdapat perbedaan terkait kepuasan antara kelompok usia, domisili, dan pekerjaan. Pada dimensi pengaturan informasi sistem, perbedaan ditemukan pada kelompok usia dan pekerjaan. Pada dimensi kegunaan, perbedaan terlihat pada kelompok usia dan domisili.

B. Implikasi Teoritis

1. Penelitian ini menggunakan tiga dimensi utama untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi OVO, yaitu kemudahan penggunaan, terbukti memiliki keterkaitan yang kuat dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Analisis menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut masih merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi hingga saat ini.
2. Dimensi-dimensi ini terbukti memiliki relevansi yang kuat dalam mengukur kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang menggunakan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengaturan informasi sistem, serta kegunaan aplikasi menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut efektif dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Ini menegaskan bahwa faktor-faktor ini masih relevan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengaturan informasi sistem, serta

kegunaan aplikasi memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan lebih lanjut dalam analisis kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk penelitian empiris yang lebih mendalam di masa depan.

3. Analisis dengan menggunakan *independent sample t-test* menunjukkan adanya perbedaan pendapat mengenai kepuasan antara kelompok responden. Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi bagaimana perbedaan ini mempengaruhi kepuasan pengguna dalam berbagai konteks. Selain itu, penelitian lanjutan dapat memperdalam pemahaman terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi OVO (Indarso & Salsabilla, 2024)

C. Implikasi Praktis

1. Pada dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan aplikasi OVO. Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna dari beberapa kelompok responden terkait kemudahan penggunaan aplikasi. OVO dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dengan fokus pada fitur-fitur yang mudah digunakan, dipahami, dan memberikan kontrol yang baik kepada pengguna. Perusahaan dapat memperbaiki antarmuka aplikasi, navigasi, dan fleksibilitas fitur untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih lancar. Dengan meningkatkan kemudahan penggunaan, OVO dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat loyalitas pelanggan. Pengembangan fitur-fitur yang memperbaiki pengalaman pengguna dalam

menggunakan aplikasi OVO harus menjadi prioritas perusahaan.

2. Pada dimensi pengaturan informasi sistem (*system information arrangement*), secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan aplikasi OVO. Namun, masih terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna dari beberapa kelompok responden terkait pengaturan informasi sistem. OVO dapat meningkatkan kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi serta penataan sistem agar lebih responsif dan mudah diakses oleh pengguna. Perusahaan harus memastikan bahwa informasi yang disediakan jelas, akurat, dan membantu pengguna dalam melakukan transaksi. Dengan meningkatkan kualitas pengaturan informasi sistem, OVO dapat memperbaiki pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Fokus perusahaan dapat diarahkan pada penyederhanaan proses transaksi, peningkatan kejelasan informasi, dan peningkatan responsivitas sistem.
3. Pada dimensi kegunaan (*usefulness*), secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan aplikasi OVO. Namun, masih terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna dari beberapa kelompok responden terkait kegunaan aplikasi. OVO dapat meningkatkan kegunaan aplikasi dengan memastikan fitur-fitur yang disediakan bermanfaat dan relevan bagi pengguna. Perusahaan harus memperhatikan aspek seperti mempercepat transaksi, meningkatkan kinerja, dan mempermudah akses layanan transaksi. Dengan meningkatkan kegunaan aplikasi, OVO dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat posisinya di pasar. Fokus perusahaan dapat diarahkan pada pengembangan fitur-fitur yang

memberikan nilai tambah bagi pengguna dan memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam merancang penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan yang mempengaruhi proses penyusunan penelitian. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini:

1. Penyebaran responden dari berbagai wilayah di Jabodetabek tidak merata, sehingga ada kecenderungan lebih banyak responden berasal dari satu wilayah tertentu.
2. Jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini hanya 133 pengguna aplikasi OVO di Jabodetabek, dan mungkin belum mencukupi untuk menggambarkan situasi secara menyeluruh.
3. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini belum mencakup semua aspek kepuasan pengguna terhadap aplikasi, karena lebih terfokus pada beberapa aspek tertentu, sehingga mungkin mengabaikan variasi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

E. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya dapat memastikan penyebaran responden yang lebih merata di seluruh wilayah Jabodetabek. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknik sampling yang lebih representatif, seperti *stratified random sampling* berdasarkan wilayah untuk memastikan setiap wilayah terwakili secara proporsional (Igamo et al., 2024).

2. Peneliti selanjutnya dapat menambah ukuran sampel. Dengan menggunakan ukuran sampel yang lebih besar akan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kepuasan pengguna aplikasi (Fauzan, 2022).
3. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan pendekatan yang lebih lengkap dengan mencakup berbagai aspek kepuasan pengguna, seperti keamanan, kecepatan layanan, dan kualitas dukungan pelanggan. Menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna (Azhari et al., 2023).