

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data pada penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim di Jakarta tergolong “Puas” didukung oleh *format* dan *content*.
2. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada penelitian ini, dapat disimpulkan:
 - a. Tingkat kepuasan rendah dan tingkat kepentingan tinggi (Kuadran 1) menjadi prioritas utama, meliputi efektivitas tampilan layar dan cepat mendapat pengemudi.
 - b. Tingkat kepuasan tinggi dan tingkat kepentingan tinggi (Kuadran 2) perlu dipertahankan, meliputi menu mudah dipahami, desain tampilan, fitur mudah digunakan dan menampilkan informasi terbaru.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dapat dijadikan parameter dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi transportasi *online*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut masih relevan dan

efektif dalam menganalisis kepuasan pengguna hingga saat ini. Sehingga dapat membantu penelitian lain dalam memahami pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan juga melihat secara detail mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna generasi muda pada aplikasi Maxim di Jakarta.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perusahaan Maxim untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim. Serta, dapat membantu pihak terkait dalam mengidentifikasi bagian-bagian yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi Maxim. Adapun aspek-aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis*, yaitu sebagai berikut:

- a. Pada dimensi *format* terkait aspek “Tampilan layar aplikasi Maxim sangat efektif saat digunakan” menjadi prioritas perbaikan karena menurut pengguna aspek tersebut penting, namun kepuasannya rendah. Diharapkan pihak terkait dapat meningkatkan aspek tersebut agar mengoptimalkan performa aplikasi tersebut.

- b. Pada dimensi *timeliness* aspek “Mendapat pengemudi dengan cepat dari aplikasi Maxim” menjadi prioritas perbaikan karena menurut pengguna aspek tersebut penting, namun kepuasannya rendah. Diharapkan pihak terkait dapat meningkatkan aspek tersebut agar pengguna tidak terlalu lama mendapat pengemudi saat melakukan pemesanan di aplikasi Maxim.

Selain aspek di atas yang diprioritaskan untuk diperbaiki, terdapat beberapa aspek yang harus dipertahankan berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis*, seperti:

- a. Pada dimensi *format* aspek “Semua menu dalam aplikasi Maxim mudah dipahami” dan “Desain tampilan aplikasi Maxim memudahkan pengguna” penting dan memuaskan menurut pengguna. Sehingga perlu dipertahankan pada aplikasi Maxim terkait menu yang mudah dipahami dan tampilan yang memudahkan pengguna.
- b. Pada dimensi *ease of use* aspek “Fitur-fitur di aplikasi Maxim mudah digunakan” penting dan memuaskan menurut pengguna. Sehingga perlu dipertahankan terkait kemudahan fitur aplikasi saat digunakan.
- c. Pada dimensi *timeliness* aspek “Aplikasi Maxim menampilkan informasi terbaru” penting dan memuaskan menurut pengguna. Sehingga perlu dipertahankan terkait penyediaan informasi terbaru di aplikasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami, di antaranya adalah:

1. Sebaran kuesioner yang tidak merata sehingga terdapat ketimpangan yang signifikan mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, pekerjaan, dan domisili. Seperti tidak adanya responden dengan pendidikan terakhir Doktor, responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga dan responden yang berdomisili di Kepulauan Seribu.
2. Penelitian ini hanya menggunakan satu pendekatan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, sehingga tidak mencakup semua aspek yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
3. Penelitian ini menggunakan sampel yang relatif kecil untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan yang sudah dipaparkan, terdapat beberapa rekomendasi bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat memastikan bahwa distribusi atau penyebaran kuesioner dilakukan secara merata di semua demografi yang ditargetkan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap kelompok demografis dapat diwakili dengan baik dalam penelitian, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan karakteristik dari setiap kelompok demografis tersebut.

2. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk melakukan integrasi pendekatan penelitian, seperti integrasi antara pendekatan EUCS dan HOT-Fit untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lebih luas dan mendalam, seperti yang dilakukan oleh Puspitasari et al. (2021).
3. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan lebih mencerminkan populasi penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih akurat, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ali et al. (2022) yang menggunakan 531 responden dalam mengukur kepuasan terhadap layanan transportasi *online*.

