

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Simpulan

Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memberikan gambaran tentang kepuasan pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*, yang dirangkum dalam kesimpulan berikut:

##### 5.1.1. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PMM

Aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* (PMM) berhasil mencapai tingkat kepuasan yang sangat tinggi dikalangan penggunanya, yaitu dengan skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) (83,98%). Skor ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa sangat puas dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi PMM ini. Meskipun demikian, hasil tersebut juga menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi lagi. Dengan menganalisis hasil skor CSI, tim pengembang aplikasi dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan kepuasan pengguna di masa mendatang.

##### 5.1.2. Prioritas Perbaikan Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna

Poin-poin penting yang menjadi prioritas perbaikan meliputi keamanan data pribadi (*assurance*), aspek ini memiliki skor kepentingan tertinggi (92%) dan skor kepuasan tertinggi (88%). Pengguna sangat puas dengan keamanan data pribadi yang diberikan aplikasi. Hal ini menunjukkan prioritas utama yang harus terus dipertahankan dan ditingkatkan. Selain itu, kecepatan merespon perintah dan unggahan (*responsiveness*), meskipun aspek ini lebih rendah kepentingannya dibandingkan aspek lainnya (86%), pengguna tetap menganggapnya penting. Skor kepuasan terhadap respon keluhan merupakan yang paling rendah di antara aspek lainnya (80%). Hal ini menunjukkan aspek *responsiveness* yang mendapat perhatian lebih rendah juga perlu diperbaiki untuk mencapai kualitas sistem yang lebih seimbang dan optimal.

## 5.2. Implikasi

Berdasarkan simpulan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, berikut adalah implikasi yang dapat diambil. Aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* mempunyai landasan yang kokoh dalam memenuhi kebutuhan dasar penggunanya, khususnya dalam hal keamanan data pribadi. Namun untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, tim pengembang dapat fokus pada perbaikan aspek lain yang dianggap kurang optimal. Seperti dalam peningkatan tampilan dan desain aplikasi dapat membuat pengalaman pengguna lebih intuitif dan menyenangkan, sementara untuk peningkatan kecepatan respon dapat mengurangi frustrasi pengguna terkait waktu tunggu dalam menggunakan aplikasi.

## 5.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dan analisis kepuasan pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*:

### 5.3.1. Bagi Tim Pengembang Aplikasi

Bagi tim pengembang aplikasi untuk terus meningkatkan dan mempertahankan aspek-aspek yang menjadi prioritas perbaikan, serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan pengguna secara berkala setelah menerapkan perubahan untuk memastikan perbaikan yang dilakukan efektif dan memenuhi harapan pengguna, yaitu termasuk melakukan survei atau pengukuran CSI secara berkala.

### 5.3.2. Bagi Peneliti Lain

Bagi penelitian lain dapat melakukan evaluasi yang lebih mendalam terkait dengan pemilihan metode penelitain, dan sebaiknya mempertimbangkan metode yang akan digunakan dengan objek penelitian, tujuan penelitian, dan masalah yang akan dipecahkan untuk penilaian kepuasan pengguna yang lebih komprehensif, mencakup berbagai aspek layanan dan pengalaman pengguna.