

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebelumnya, aplikasi By.U telah dilakukan pengukuran kualitas layanan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada 7 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, *ease of use*, *speed of response*, *security* dan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Menjawab dari tujuan penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian didapatkan hasil total kesesuaian 91,85% dimana hasil ini masih <100% sehingga masih terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan pengguna.
2. Dari hasil analisis *gap* seluruh indikator bernilai negatif, sedangkan sebuah indikator dapat dikatakan ideal apabila bernilai positif. Artinya seluruh variabel masih belum memenuhi harapan pengguna dan perlu ditingkatkan kinerjanya. Indikator dengan *gap* tertinggi yaitu A2 (Kecakapan) dengan skor -0,29 meliputi fitur-fitur (Layanan) pada aplikasi By.U bekerja tanpa kesalahan dan jarang mengalami eror.
3. Berdasarkan analisis kuadran IPA terdapat 1 item yang masuk pada kuadran I yaitu variabel *format* dengan indikator F2 (Kemudahan *user interface*) menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi By.U belum memenuhi kepuasan pengguna. Aplikasi By.U masih perlu dilakukan peningkatan untuk mencapai kepuasan pengguna. Dari hasil analisis yang dilakukan variabel yang perlu ditingkatkan pada aplikasi By.U dan masuk pada prioritas utama yaitu variabel Format dengan indikator F2 (Kemudahan *user interface*) yaitu tampilan antarmuka yang tidak mudah dimengerti, sehingga perlu dilakukan peningkatan pada tampilan agar untuk mencapai kepuasan pengguna

## 5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dinyatakan implikasi dari penelitian sebagai berikut:

1. Peningkatan pengambilan keputusan yang berbasis data dengan penggabungan metode EUCS dan IPA memberikan data komprehensif tentang kepuasan dan prioritas pengguna.
2. Variabel pada EUCS dapat memberikan wawasan untuk studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengembang sistem dapat lebih memahami aspek-aspek penting dalam pengembangan seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan pengguna, kualitas kecepatan sistem, dan dukungan lainnya yang diperlukan.
3. Menganalisis hasil penelitian menggunakan IPA memudahkan perusahaan dalam melakukan identifikasi prioritas utama area yang perlu perbaikan produk atau layanan mereka, sehingga dapat meningkatkan kualitas keseluruhan dan memperkuat loyalitas pengguna.

## 5.3 Rekomendasi

Berikut ini merupakan saran atau rekomendasi untuk pihak penyedia layanan By.U yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan atau peningkatan dalam pengembangan aplikasi serta bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan analisis kepuasan pengguna atau dalam lingkup sejenis lainnya:

1. Bagi penyedia layanan aplikasi By.U diharapkan dapat meningkatkan performance pada kualitas pelayanan aplikasi By.U hingga dapat meningkatkan tingkat kesesuaian, menghilangkan gap antara kinerja dan harapan pengguna sehingga hasilnya mendapatkan nilai yang positif dengan melakukan peningkatan dimulai dari indikator yang terdapat pada prioritas utama, tetap mempertahankan kualitas indikator pada kuadran II.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lainnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi By.U, melakukan analisis dengan teknik atau pengembangan indikator yang berbeda, membuat perbandingan hasil dari demografis atau populasi yang berbeda, dan menggunakan sampel dengan tingkat kesalahan yang lebih kecil.