

## BAB 6

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka sesuai dengan tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode M-S-QUAL pada aplikasi Tokopedia dan Shopee, menunjukkan bahwa kualitas layanan pada aplikasi Tokopedia dan Shopee belum memenuhi harapan penggunanya. Pada aplikasi Tokopedia terdapat 8 atribut yang bernilai positif dan 37 atribut yang bernilai negatif dengan nilai rata-rata *gap score* setiap dimensi yang negatif. Kemudian, pada aplikasi Shopee terdapat 5 atribut yang bernilai positif dan 40 atribut yang bernilai negatif dengan nilai rata-rata *gap score* setiap dimensi yang negatif.
2. Berdasarkan hasil analisis metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada aplikasi Tokopedia dan Shopee, terdapat beberapa atribut yang termasuk kedalam Kuadran I (*concentrate here*), yaitu kuadran yang atribut didalamnya menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan atau ditingkatkan kinerjanya. Pada aplikasi Tokopedia terdapat 8 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu EF2, EF3, EF5, EF7, EF8, SA3, SA4, dan CON3. Kemudian, pada aplikasi Shopee terdapat 8 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu EF5, EF7, EF8, SA3, SA4, COM3, CON2, dan CON3.
3. Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan diagram IPA, didapatkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya. Maka, didapatkan usulan rekomendasi perbaikan untuk aplikasi Tokopedia dan Shopee, yaitu meningkatkan keketatan *automated testing* dan manual *testing*; mempermudah pelanggan untuk melaporkan *bug*; melakukan peningkatan *quality assurance* dan *quality control*; menampilkan konten yang lebih ringan; menambahkan fitur *customized* untuk memilih menu apa saja yang akan ditampilkan pada halaman utama; menambahkan kategori-kategori pada fitur *filter*, seperti menambahkan

kategori *brand* yang sering dicari pengguna; menambahkan *pop-up* yang akan muncul ketika pengguna telah memasukan *keyword* produk, berupa pilihan apakah pengguna akan menggunakan *filter* produk atau tidak; melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan *customer service*; mengukur survei kepuasan pengguna dengan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dengan menambah tombol *rating* agar pelanggan dapat memberikan *feedback* berupa penilaian setelah berkomunikasi dengan CS; penggunaan sistem *bot* didampingi oleh manusia; melakukan *training* kepada *customer service*; menambahkan fitur penjemputan “Shopee *Pick-up*” pada bagian fitur penukaran barang retur; membuat inovasi untuk fitur-fitur penting yang dapat mempermudah pengguna untuk menggunakan fitur dan fungsinya; dan menambahkan pilihan metode pembayaran.

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk penelitian serupa selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian yaitu dengan membandingkan kedua atau ketiga objek penelitian yang belum pernah diteliti.
2. Dapat dilakukan penelitian terkait pengukuran kualitas layanan dengan menggabungkan metode lainnya. Contohnya, mengintegrasikan metode *Importance Performance Competitor Analysis* (IPCA), Kano Model dan Triz.