

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 menggunakan metode M-S-QUAL pada aplikasi Beceran dan Sayurbox, hasil kualitas layanan kedua aplikasi tersebut masih belum memenuhi harapan dari penggunanya. Nilai *gap* Beceran lebih rendah yaitu -0.41 dibandingkan dengan nilai *gap* Sayurbox yaitu -0.25. Pada aplikasi Beceran, terdapat hanya 3 atribut yang memiliki nilai *gap* positif sedangkan 28 atribut lainnya memiliki nilai *gap* negatif. Sedangkan pada aplikasi Sayurbox hanya terdapat 4 atribut yang memiliki nilai *gap* positif dan 27 atribut lainnya memiliki nilai *gap* negatif.
2. Berdasarkan perhitungan UX *Benchmarking*, hasil *user experience* pada aplikasi Sayurbox lebih unggul dari aplikasi Beceran. Aplikasi Beceran unggul dalam *task time* yang lebih cepat dari Sayurbox, sedangkan aplikasi Sayurbox unggul dalam jumlah *error* yang sedikit dan nilai kepuasan pengguna yang lebih baik dari aplikasi Beceran.
3. Dalam meningkatkan kualitas layanan, terdapat beberapa saran perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengembang aplikasi Beceran dengan mempertimbangkan kondisi baik yang terdapat pada aplikasi Sayurbox. Rekomendasi perbaikan terdiri dari melengkapi variasi metode pembayaran, mengotomatisasi konfirmasi pembayaran, mengotomatisasi status pengiriman produk, dan menambahkan fitur atau ketentuan terkait kompensasi pengembalian produk.
4. Dalam meningkatkan pengalaman pengguna, terdapat beberapa saran perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengembang aplikasi Beceran dan Sayurbox. Pada aplikasi Beceran, terdapat beberapa saran perbaikan untuk aplikasi, seperti evaluasi dan optimalisasi kode aplikasi, meningkatkan spesifikasi server yang digunakan, melengkapi informasi produk, menambahkan *section* khusus untuk produk diskon, memperbarui desain visual agar lebih menarik, menambahkan fitur tutorial penggunaan aplikasi, dan menyediakan aplikasi untuk pengguna iPhone. Pada aplikasi Sayurbox,

terdapat beberapa saran perbaikan, seperti evaluasi dan optimalisasi kode, pengecekan berkala daftar kode OTP yang belum atau gagal dikirim, dan analisa koneksi API.

6.2 Saran

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

1. Gunakan seluruh langkah pada metode UX *Benchmarking* termasuk langkah *re-design* aplikasi untuk mengetahui perbandingan hasil *user experience* dari penggunaan desain awal dan desain yang diusulkan.
2. Gabungkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada pengukuran M-S-QUAL untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan sesuai dengan aturan kuadran pada metode IPA.

