

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi motorku-X menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari 5 dimensi. 5 dimensi tersebut yaitu dimensi *content*, dimensi *accuracy*, dimensi *format*, dimensi *ease of use* dan dimensi *timeliness*. Hasil urutan dimensi yang memiliki nilai tertinggi hingga terendah yaitu dimulai dari dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna), dimensi *content* (isi), dimensi *format* (tampilan), dimensi *accuracy* (akurasi) dan dimensi *timeliness* (ketepatan waktu). Dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna) dari aplikasi motorku-X memiliki kemudahan digunakan oleh pengguna dengan index sebesar 87% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi *content* (isi) dari sistem aplikasi motorku-X memiliki isi informasi yang dibutuhkan pengguna dengan index sebesar 75% yang termasuk dalam kategori puas akan tetapi terdapat 69 atau 17% pengguna merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pengguna merasakan aplikasi motorku-X terdapat kekurangan pada bagian isi aplikasi dirasa kurang lengkap yang termasuk dalam dimensi *content*. Dimensi *format* (tampilan) dari aplikasi motorku-X memiliki tampilan sistem dengan index sebesar 74% yang termasuk dalam kategori puas akan tetapi terdapat 47 atau 15,3% pengguna merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pengguna merasakan aplikasi motorku-X terdapat kekurangan pada bagian tampilan aplikasi motorku-X yang termasuk dalam dimensi *Format*. Dimensi *accuracy* (akurasi) dari aplikasi motorku-X memiliki akurasi dengan index sebesar 72% yang termasuk dalam kategori puas akan tetapi terdapat 59 atau 19,2% pengguna merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pengguna merasakan aplikasi motorku-X terdapat kekurangan yaitu sering mengalami *error* dan *bug*, beberapa fitur yang ada tidak bisa digunakan yang termasuk dalam dimensi *Accuracy*. Dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) aplikasi motorku-X memiliki ketepatan waktu dengan index sebesar 45% yang termasuk dalam kategori cukup puas.

Terdapat 145 atau 71% pengguna merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pengguna merasakan aplikasi motorku-X terdapat kekurangan yaitu untuk memuat halaman aplikasi terlalu lama. yang termasuk dalam dimensi *timeliness*.

Berdasarkan total *score* yang diperoleh dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) termasuk pada interval 40-59,99% dalam kategori cukup puas, hal tersebut dikarenakan pengguna aplikasi motorku-X masih sering mengalami keterlambatan dalam penyajian informasi ketika pengguna melakukan input namun output yang dihasilkan memerlukan waktu yang lama. Hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metode EUCS dengan skala likert menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan aplikasi motorku-X berdasarkan kemudahan penggunaan sistem untuk *booking service* secara *online* dengan *score index* tertinggi pada dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna) sebesar 87%. *Score index* terendah pada dimensi *timelines* (ketepatan waktu) sebesar 45% adapun rekomendasi perbaikan aplikasi motorku-X pada dimensi *timelines* (ketepatan waktu) berdasarkan hasil kuesioner yaitu dengan memperbaiki sistem agar tidak mengalami *buffering* atau membutuhkan waktu lama (lemot) serta harus selalu *up to date* dalam menyampaikan informasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Melakukan kajian lanjutan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X dengan metode yang berbeda dan menambahkan kriteria yang berbeda pada penelitian ini.
2. Melakukan penelitian dimasa depan mengenai aplikasi Motorku-X dengan topik penelitian yang berbeda.