

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan diatas, tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi GoFood dapat diukur dengan baik berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi tersebut. Evaluasi mencakup berbagai aspek, termasuk ketersediaan informasi yang memenuhi kebutuhan, akurasi dalam penyajian informasi dan transaksi, kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi, ketepatan waktu dalam pelayanan, dan konsistensi harga dengan menu restoran. Pada memperhatikan faktor-faktor ini, tingkat kepuasan pelanggan dapat dianalisis untuk menilai sejauh mana aplikasi GoFood memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil dari perbandingan metode EUCS dan CSI. Rekomendasi perbaikan pada metode EUCS variabel yang berada pada kategori Puas adalah *Content* (isi) sebesar 1185 dengan index 79% yaitu langkah yang dilakukan diantaranya dengan memperbaiki isi informasi, data untuk pemesanan harus jelas, kelengkapan harga produk, serta jika ada data yang baru selalu melakukan update data/informasi lainnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Pada variabel *Accuracy* (Akurasi) sebesar 1179 dengan index 78,6% yaitu langkah yang dilakukan diantaranya dengan memperbaiki system agar tidak *error* dan tombol berfungsi sesuai dengan fungsinya sehingga dapat menampilkan informasi yang akurat. Pada variabel *Format* (Tampilan) sebesar 1587 dengan index 79,35% langkah yang dilakukan dengan memperhatikan tampilan antar muka Interface aplikasi agar lebih menarik dan jelas serta desain yang baik mencakup setidaknya komposisi warna yang konsisten, dan struktur menu yang memudahkan pengguna ketika menggunakan aplikasi., dan *Timelines* (Ketepatan waktu) sebesar 1178 dan index 78,5% Langkah yang dilakukannya dengan memperbaiki sistem agar resto

dapat merespon dengan cepat dan tepat waktu ketika pelanggan melakukan pemesanan, serta aplikasi juga harus selalu up to date dalam menyampaikan informasi., serta variabel yang paling tinggi pada kategori Sangat Puas adalah variabel *Ease of use* (Kemudahan pengguna) sebesar 1251 dengan index 83,4% sehingga pada variabel ini tidak perlu melakukan perbaikan. Rekomendasi pada metode CSI dengan tingkat kepuasan sebesar 76,37%, adalah agar GoFood tetap fokus pada peningkatan kualitas layanannya. Berdasarkan kriteria CSI, meskipun berada pada kategori PUAS, GoFood juga harus meningkatkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna dapat memastikan GoFood mempertahankan dan menumbuhkan kepercayaan pengguna setianya.

5.2 Saran

Hasil dari penelitian menentukan bahwa terdapat beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan dari penelitian ini yaitu:

1. Pada penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan perbandingan metode lain dan berbeda mdan jika memungkinkan, memilih subjek penelitian yang berbeda.
2. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Sebagai aplikasi pengolah data penelitian, diharapkan pada penelitian berikutnya dapat menggunakan aplikasi lain sehingga dapat menjadi perbandingan antara SPSS dengan aplikasi pengolah data statistik lainnya.