

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Agoda dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kebutuhan user terhadap Aplikasi Agoda menggunakan PIECES Framework yang terdiri dari enam variabel, yaitu *Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, dan Service*. Penelitian ini menggunakan rumus perhitungan Lemeshow dalam penentuan sampel maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 228 masyarakat di Provinsi Jawa Tengah yang pernah menggunakan aplikasi Agoda. Data yang digunakan pada penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS 26. Hasil Penelitian menyatakan bahwa :

1. Rata-rata kepuasan pengguna pada variabel *Performance* memperoleh nilai 3.74 dan berada pada kategori Puas, variabel *Information* memperoleh nilai 3.91 dan berada pada kategori Puas, variabel *Economic* memperoleh nilai 3.82 dan berada pada kategori Puas, variabel *Control and Security* memperoleh nilai 3.98 dan berada pada kategori Puas, variabel *Efficiency* memperoleh nilai 4.07 dan berada pada kategori Puas, variabel *Service* memperoleh nilai 3.78 dan berada pada kategori Puas. Akan tetapi masih ada variabel yang memperoleh nilai rendah yaitu variabel *Performance* dan *Service*. Tentunya peningkatan performa dan juga layanan dari aplikasi Agoda perlu ditingkatkan, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari aplikasi Agoda.
2. Rata-rata kepuasan pengguna perinstrumen pernyataan terdapat satu instrumen yang memperoleh kategori Sangat Puas yaitu pada instrumen EF4 dengan nilai rata-rata kepuasan 4.21. Adapun instrumen yang termasuk dalam kategori Puas adalah PE1, PE2, PE4, PE5, PE6, IN1, IN2, IN3, IN4, EC1, EC2, EC3, CS1, CS2, EF1, EF2, EF3, SE1, SE2, dan SE3 dengan rentang nilai rata-rata kepuasan 3.4 – 4.91. Namun, ada dua instrumen pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata kepuasan paling rendah yaitu PE3 dengan nilai rata-rata kepuasan 2.79 dan SE4

dengan nilai rata-rata kepuasan 3.20. Tentunya aplikasi Agoda perlu melakukan perbaikan dan juga peningkatan performa, agar aplikasi Agoda mampu dengan cepat merespon perintah pembatalan maupun permintaan dengan cepat. Aplikasi Agoda juga perlu menyediakan *call center* 24 jam agar dapat membantu, memberikan arahan, dan memberikan informasi yang pengguna butuhkan pada saat pengguna mengalami kendala ataupun masalah dalam menggunakan aplikasi Agoda.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Agoda, adalah performa aplikasi, kualitas informasi yang disajikan, kemudahan pada saat penggunaan, keamanan data, biaya yang dikeluarkan, dan kualitas layanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, terhadap aplikasi Agoda pada masyarakat di Provinsi Jawa Tengah yang pernah menggunakan aplikasi Agoda, adapun rekomendasi dan saran yang dapat ditindak lanjuti bagi aplikasi Agoda adalah memaksimalkan aspek yang memperoleh nilai rendah yaitu pada variabel *Performance dan Service*, Khususnya pada instrumen PE3 dan SE4. Aplikasi Agoda perlu melakukan perbaikan dan juga peningkatan performa, agar aplikasi Agoda mampu dengan cepat merespon perintah pembatalan maupun permintaan dengan cepat. Aplikasi Agoda juga perlu menyediakan *call center* 24 jam agar dapat membantu, memberikan arahan, dan memberikan informasi yang pengguna butuhkan pada saat pengguna mengalami kendala ataupun masalah dalam menggunakan aplikasi Agoda. Untuk aspek yang telah memperoleh nilai tinggi diharapkan mampu dipertahankan. Dengan adanya perbaikan dan peningkatan diharapkan mampu meningkatkan minat masyarakat untuk memilih aplikasi Agoda dibandingkan dengan aplikasi *Online Travel Agent* lainnya. Analisis lebih lanjut dengan metode lain yang mengukur tingkat kepuasan pengguna juga diperlukan, agar dapat dijadikan sebagai perbandingan dengan analisis yang sudah dilakukan sebelumnya.