

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada kinerja terdapat variabel Fulffilment lebih berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi SiCepat Ekspres, dikarenakan hasil t hitung pada variabel Fulffilment sebesar 4,897 % dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel Efficiency sebesar 3,193% dan variabel Reability sebesar 2,918%. Sama hal nya dengan Harapan variabel Fulffilment juga lebih berpengaruh terhadap layanan aplikasi SiCepat Ekspres,dengan hasil t hitung 5,198 % lebih besar dibandingkan dengan variabel Efficiency sebesar 3,588% dan Reability sebesar 3,368%.
2. Hasil pengukuran dengan menggunakan IPA terdapat 4 kuadran yang masing-masing memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dari pengguna.

- a. Kuadran I

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah F1 dan KP2. Artinya Waktu barang tidak melebihi estimasi, Secara keseluruhan pelanggan puas dengan jasa aplikasi SiCepat ekspres.

b. Kuadran II

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah E1, E3, R2, KP1, KP3. Artinya Tampilan aplikasi SiCepat Ekspres mudah atau user friendly, Aplikasi SiCepat Ekspres tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam mencari informasi yang dibutuhkan, Fasilitas gratis ongkos kirim yang meringankan konsumen, Jasa aplikasi SiCepat Ekspres telah sesuai dengan harapan yang diinginkan, Pelanggan merekomendasikan jasa aplikasi SiCepat Ekspres ke orang lain.

c. Kuadran III

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah E2, R1, R3. Artinya Untuk memuat halaman aplikasi SiCepat Ekspres tidak membutuhkan waktu yang lama, Informasi yang ada pada aplikasi SiCepat Ekspres terorganisasi dengan baik, Aplikasi SiCepat Ekspres dapat diandalkan dalam masalah jasa pelanggan.

d. Kuadran IV

Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah F2 dan F3. Artinya Produk yang diterima sesuai dengan deskripsi penjual, Aplikasi SiCepat Ekspres memberikan pelayanan yang dapat di percaya.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan Aplikasi SiCepat Ekspres adalah pada atribut yang berada pada Kuadran I karena menunjukkan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti *Is Success Model* guna mengukur kepuasan pengguna menggunakan aplikasi SiCepat Ekspres.
3. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain selain metode SEM (*structural equation model*) menggunakan *Smart-PLS*.