

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan terhadap aplikasi kopi kenangan, dan didapatkan kesimpulan :

1. Penelitian ini bertujuan untuk kualitas layanan terhadap aplikasi kopi kenangan. Dalam penggunaan aplikasi Kopi Kenangan terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh beberapa pengguna. Hal ini diketahui oleh penulis dengan melihat feedback yang diberikan pengguna pada kolom ulasan Kopi Kenangan di play store serta melalui wawancara langsung dengan beberapa pengguna Aplikasi Kopi Kenangan. Permasalahan yang ditemui oleh pelanggan seperti produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan pada aplikasi, selain itu permasalahan yang dirasakan konsumen seperti tidak update pada saat barang yang telah dibayar namun belum di kirim sampai waktu yang begitu lama, dan pengguna juga merasakan performa aplikasi yang masih kurang atau lamban saat diakses dengan jaringan yang sudah baik. Dalam menganalisis kualitas layanan terhadap aplikasi kopi kenangan peneliti menggunakan metode *metode E-Servqual* terdiri dari 5 dimensi pengukuran *Efficiency (X1)*, *Fulfillment (X2)*, *Privacy (X4)*, dan *System Availability (X3)*, kepuasan pengguna (Y) serta menggunakan perangkat lunak (software) SMARTPLS untuk analisis data dengan jumlah responden 385.

2. Dalam konteks aplikasi *Kopi Kenangan*, analisis menunjukkan bahwa faktor *Efficiency* atau efisiensi operasional, meskipun penting, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak terlalu mempermasalahkan kecepatan atau kelancaran proses pemesanan atau pengantaran dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, faktor *Fulfillment*—yang mencakup pemenuhan ekspektasi pelanggan terkait kualitas produk, akurasi pesanan, dan ketersediaan menu—terbukti memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika mereka menerima produk yang sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, *System Availability* atau ketersediaan sistem yang stabil juga memiliki pengaruh positif yang signifikan. Aplikasi yang dapat diakses tanpa gangguan teknis atau downtime memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Terakhir, *Privacy* atau perlindungan privasi pengguna juga memainkan peran penting dalam kepuasan pengguna. Pengguna lebih cenderung merasa puas dengan aplikasi yang menjaga keamanan data pribadi dan transaksi mereka dengan baik. Secara keseluruhan, *Kopi Kenangan* perlu lebih fokus pada faktor-faktor seperti pemenuhan kebutuhan pelanggan, menjaga kestabilan aplikasi, serta memastikan perlindungan privasi pengguna, karena faktor-faktor ini terbukti memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pengguna dibandingkan efisiensi operasional aplikasi.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Untuk meningkatkan performa aplikasi, Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aplikasi *Kopi Kenangan* perlu fokus pada pemenuhan ekspektasi pelanggan dengan memastikan kualitas produk dan akurasi pesanan, meningkatkan kestabilan sistem untuk menghindari gangguan teknis, memperkuat perlindungan privasi pengguna, serta meningkatkan efisiensi operasional, meskipun pengaruhnya lebih kecil. Selain itu, personalisasi pengalaman pengguna, seperti rekomendasi produk dan program loyalitas, dapat membantu memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti TAM atau UTAUT, maupun *SERVQUAL* untuk mengukur kepuasan pengguna
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memakai metode lain untuk analisis data seperti Regresi Linear, serta untuk pengolahan data dapat menggunakan *software* lain seperti *SMARTPLS*, AMOS, atau Lisrel.