

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan untuk kualitas layanan aplikasi Strava dengan metode *Servqual*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas layanan pada aplikasi Strava di Kota Jambi secara umum dipersepsikan positif dan berada pada kategori baik oleh penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa fitur dan fungsi serta layanan yang disediakan oleh aplikasi Strava telah mendukung aktivitas olahraga pengguna dan memberikan pengalaman yang cukup memuaskan bagi pengguna. Namun, dari hasil analisis penelitian ini menunjukkan masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna pada beberapa dimensi kualitas layanan, kesenjangan tersebut menandakan bahwa layanan yang diterima pengguna belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi ideal yang diharapkan. Maka masih diperlukan peningkatan dalam aspek-aspek tertentu agar kualitas layanan yang diberikan dapat semakin optimal dan memenuhi ekspektasi pengguna.
2. Hasil analisis dari penelitian ini yang menggunakan metode *Servqual* menunjukkan bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna. Dari lima dimensi *Servqual* yang diuji, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, terdapat dimensi layanan *Tangibles* (Bukti fisik), *Responsiveness* (Daya tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) yang teruji berpengaruh positif dan signifikan terhadap

persepsi pengguna aplikasi Strava di Kota Jambi. Dalam hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi yang menarik, desain antarmuka dari menu ikon dan fitur ditampilkan dengan jelas, kecepatan aplikasi Strava dalam merespon perintah pengguna, menampilkan informasi aktivitas dengan jelas, serta memberikan ketepatan notifikasi, serta didukung oleh rasa aman dalam perlindungan data pribadi pengguna, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem menjadi faktor yang membentuk persepsi positif pengguna dalam kualitas layanan aplikasi Strava. Sementara itu, dimensi layanan *Reliability* dan *Emphaty* tidak menunjukkan pengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa kinerja aplikasi dalam mencatat dan menyajikan data aktivitas, serta kenyamanan penggunaan tidak menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam membentuk persepsi pengguna dari kualitas layanan aplikasi Strava di Kota Jambi.

3. Model *Servqual* yang diterapkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa metode tersebut memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang memengaruhi persepsi pengguna aplikasi Strava di Kota Jambi, sehingga dapat digunakan instrumen evaluasi kualitas layanan pada aplikasi digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode *Servqual* mampu memberikan gambaran yang sistematis dan terstruktur mengenai aspek-aspek layanan yang harus dipertahankan maupun yang masih memerlukan peningkatan, serta dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan pada aplikasi Strava berdasarkan kebutuhan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran-saran yang dapat diberikan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi Strava serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* (Bukti fisik), *Responsiveness* (Daya tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi pengguna aplikasi Strava di Kota Jambi, maka disarankan kepada pengembang aplikasi Strava untuk memfokuskan strategi peningkatan kualitas layanan pada ketiga dimensi tersebut. Pengembangan peningkatan dapat diarahkan pada optimalisasi dalam kemudahan dalam memahami dan menggunakan tampilan antarmuka aplikasi, kecepatan pemrosesan data aktivitas, kestabilan sinkronisasi *GPS*, serta ketepatan dan konsistensi sistem dalam menampilkan hasil aktivitas secara *real time*. Selain itu, sistem notifikasi seperti pemberitahuan aktivitas, *kudos*, komentar, dan tantangan juga perlu ditingkatkan agar dapat diterima pengguna secara cepat dan akurat.
2. Meskipun dimensi *Reliability* dan *Emphaty* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna dalam penelitian ini, pengembang aplikasi Strava tetap disarankan melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan pada kedua dimensi tersebut sebagai peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. Perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan stabilitas serta akurasi dalam pencatatan dan menyajikan data aktivitas, serta pengembangan

fitur yang lebih fleksibel terhadap kebutuhan pengguna. Peningkatan ini penting untuk menjaga kenyamanan pengguna, mempertahankan kepuasan pengguna, dan mendukung keberlanjutan kualitas layanan aplikasi dalam jangka panjang.

3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai alternatif atau pelengkap metode *Servqual* yang telah digunakan. Metode *IPA* memungkinkan peneliti mengelompokkan atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi atribut layanan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau menjadi prioritas perbaikan. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih praktis dan strategis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan dan harapan pengguna.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menerapkan pendekatan analisis statistik yang berbeda dengan memanfaatkan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics* sebagai alat pengolahan data, sehingga pengujian hubungan antar variabel dapat dilakukan melalui berbagai teknik statistik seperti analisis regresi dan uji korelasi. Selain itu, penelitian berikutnya juga perlu melibatkan jumlah sampel yang lebih besar dengan distribusi responden yang lebih luas dan merata, khususnya pada penelitian dengan objek yang sama agar data diperoleh mampu mempresentasikan populasi secara lebih akurat. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan menjadi lebih lengkap, memiliki tingkat keandalan yang lebih tinggi, dan dapat digeneralisasikan dengan baik.