

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Alfagift oleh masyarakat Kota Jambi menggunakan metode Delone And Mclean, dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian menggunakan model DeLone and McLean menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan aplikasi Alfagift. Sebaliknya, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan, bahkan berdampak negatif terhadap penggunaan. Selain itu, meskipun penggunaan aplikasi meningkat, hal tersebut tidak selalu berdampak positif pada kepuasan dan manfaat bersih yang dirasakan pengguna.
2. Beberapa kendala operasional ditemukan, seperti perbedaan ketersediaan produk antara toko online dan offline, keterlambatan pengiriman, serta minimnya respons dari layanan pelanggan. Faktor-faktor ini menurunkan kenyamanan pengguna dan memengaruhi persepsi mereka terhadap nilai aplikasi.
3. Aplikasi Alfagift secara umum telah memberikan kemudahan dalam berbelanja dan memberikan manfaat positif bagi penggunanya. Namun, untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna secara berkelanjutan, dibutuhkan perbaikan pada kualitas informasi, pengalaman pengguna (UX),

serta peningkatan layanan pelanggan dan integrasi sistem antar kanal (interchannel system).

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan Alfagift jambi sebagai berikut:

- a. Meskipun aplikasi Alfagift telah berhasil memenuhi banyak ekspektasi pengguna dan memberikan manfaat dalam hal kemudahan berbelanja, masih dibutuhkan peningkatan pada aspek jaminan layanan, kecepatan pengiriman, dan perhatian terhadap pengguna secara personal. Oleh karena itu, disarankan agar tim pengembang aplikasi terus melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan, khususnya dalam hal peningkatan respons layanan pelanggan yang cepat dan efektif, serta penguatan fitur yang lebih personal dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan pengguna akan terus meningkat dan memberikan kontribusi positif terhadap kelangsungan dan pertumbuhan penggunaan aplikasi Alfagift di masa mendatang.
- b. Penyelarasan Ketersediaan Produk antara Toko Online dan Offline. Salah satu permasalahan yang dihadapi pengguna adalah perbedaan ketersediaan produk antara aplikasi Alfagift (online) dan toko fisik (offline). Pengguna kerap mengalami ketidaksesuaian, di mana produk yang ditampilkan tersedia di aplikasi ternyata tidak tersedia di toko terdekat. Oleh karena itu, diperlukan integrasi sistem inventori yang lebih akurat dan real-time antara

platform online dan jaringan toko offline, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi stok yang benar-benar mencerminkan kondisi lapangan.

- c. Pengembangan Layanan Pelanggan yang Lebih Responsif untuk meningkatkan dimensi empati, aplikasi Alfagift sebaiknya memperkenalkan sistem layanan pelanggan yang lebih cepat dan personal, seperti fitur live chat atau layanan pelanggan 24/7. Dengan adanya respons yang cepat terhadap keluhan dan pertanyaan, pengguna akan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.