

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis, maka didapat kesimpulan berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan maxim di Kota Surabaya berdasarkan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan adalah sebesar 98,98% atas 18 atribut aplikasi maxim, yang berarti hubungan kesesuaian antara kinerja dan kepentingan belum memuaskan karena  $< 100\%$ . Oleh karena itu, kinerja atribut maxim dinyatakan belum memenuhi kepentingan pelanggan sebesar 1,02% dari penilaian pelanggan maxim di Kota Surabaya.
2. Aplikasi maxim perlu memprioritaskan perbaikan beberapa aspek antara lain. Pertama, menjalin kemitraan dengan *platform* lain seperti digital *banking*, provider kartu SIM, dan kereta *commuter* untuk mengintegrasikan layanan baru seperti *pay letter*, pengisian pulsa, dan pemesanan kendaraan transit guna meningkatkan frekuensi penggunaan pelanggan. Kedua, memberikan pelatihan untuk *customer service* agar sigap 24 jam dan solutif dalam menangani masalah pelanggan. Ketiga, mengupdate tampilan *user interface* menjadi lebih sederhana serta menambahkan fitur ukuran *font* agar mudah dibaca dan dipahami pelanggan berbagai usia. Keempat, memperbaiki fitur *maps* dan *e-wallet* serta memperhatikan sistem pelaporan sehingga memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Kelima, memberi panduan terkait cara mengintegrasikan fitur-fitur setiap penggunaan layanan maxim.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil yang diperoleh sebagai berikut:

1. Perusahaan pengelola aplikasi maxim, sebaiknya memprioritaskan perbaikan atribut yang terletak pada kuadran I di dalam diagram kartesius untuk meningkatkan kepuasan pelanggan aplikasi maxim di Kota Surabaya.
2. Peneliti yang hendak penelitian dengan tema yang sama, direkomendasikan melakukan penggabungan beberapa metode sebagai pembandingan hasil tingkat kepuasan pelanggan maxim yang didapatkan pada waktu yang bersamaan.
3. Peneliti yang hendak melakukan penelitian yang sejenis, diharapkan menggunakan lebih banyak atribut agar dapat diketahui lebih detail terkait prioritas perbaikan layanan yang diperlukan perusahaan pengelola maxim sehingga pelanggan merasa puas.