

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi M-Tix dibuktikan dari hasil pengolahan data yaitu sebesar 84,16%. Hal ini berarti pengguna sudah merasa puas akan Aplikasi ini.
2. Dengan menggunakan model Kano, diperoleh bahwa atribut dari aplikasi M-Tix yang berpengaruh pada kepuasan pengguna adalah seluruh atributnya. Hal ini dikarenakan, seluruh atribut Aplikasi M-Tix berada pada kategori M, O dan A. Namun, atribut yang berada pada kategori M dan O, yaitu EF1, EF2, FU1, FU2, FU4, PR1, CP1, AV1 dan AV2 akan dapat menyebabkan kekecewaan pengguna jika tidak dipenuhi.
3. Usulan perbaikan berupa strategi yang dapat dilakukan untuk atribut EF2, AV1, dan AV2 adalah dengan memperluas cakupan HP yang kompatibel dengan aplikasi, meminimumkan persyaratan penggunaan aplikasi, hingga mengecilkan ukuran aplikasi, perbaikan bug yang menyebabkan *error*, dan bekerjasama dengan alat pembayaran lain selain yang sudah ada,

5.2. Saran

Berikut adalah saran dari penelitian ini.

1. Aplikasi M-Tix sebaiknya melakukan analisa kepuasan secara rutin agar dapat selalu memenuhi harapan pengguna
2. Aplikasi M-Tix sebaiknya membuat rincian langkah perbaikan yang lebih mendalam terkait atribut-atribut yang perlu diperbaiki