

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada aplikasi Starbucks Indonesia berdasarkan perspektif pengguna menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut kualitas layanan dari total 19 atribut yang memiliki skor negatif (-) yaitu pada atribut kemudahan pengguna untuk melakukan verifikasi akun dan *login* (EF 1), Kemudahan dalam melakukan klaim/penukaran poin *reward* pada aplikais (EF 2), variasi metode pembayaran yang ditawarkan (SA 1), sistem aplikasi tidak mudah mengalami *error* atau gangguan teknis (SA 2), aplikasi dapat diakses kapan saja tanpa kendala (SA 3), kesesuaian informasi penggunaan *reward* dengan ketentuan yang dijanjikan (FL 2), kecepatan *customer service* dalam menanggapi keluhan pelanggan (RE 1), ketepatan *customer service* memberikan solusi kepada pelanggan ketika terjadi kendala (RE 2), pemberian diskon atau promo (CP 3), dan fitur layanan *chat* dengan *customer service* yang selalu tersedia secara *online* (CT 1) yang berarti pengguna aplikasi Starbucks Indonesia belum merasa puas atau belum dapat memenuhi harapan akan 10 atribut layanan tersebut dan masih diperlukan strategi perbaikan lanjutan.
2. Dengan menggunakan diagram IPA, terdapat 10 atribut yang berada pada kuadran I yaitu atribut EF 1, EF 2, SA 1, SA 2, SA 3, FL 2, RE 1, RE 2, CP 3,

dan CT 1 yang berarti bahwa 10 atribut ini perlu dilakukan prioritas perbaikan. Usulan perbaikan menggunakan analisis 5W+1H yang dapat diberikan sebagai acuan pihak Starbucks untuk bisa memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat keluhan pengguna aplikasi Starbucks Indonesia meliputi perbaikan sistem *bug* pada aplikasi yang menyebabkan *error*; melakukan *maintenance* sistem secara berkala, memberikan pelatihan kompetensi staf *customer service* dalam menanggapi keluhan pengguna, memperbanyak jumlah staf *customer service*, pengoptimalan kebijakan atau SOP yang sudah ada agar dapat berjalan lebih baik, dan usulan-usulan lain pada setiap atributnya.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya aplikasi Starbucks Indonesia mempertimbangkan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai upaya untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna dengan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna.
2. Aplikasi Starbucks Indonesia sebaiknya memerhatikan kualitas layanan pada aspek yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan perspektif pengguna terhadap pengalaman transaksi menggunakan aplikasi. Hal ini penting karena masih ada pengguna yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diterima.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya menambahkan atribut-atribut lain dalam kualitas pelayanan *online* dan menambahkan variabel-variabel lain serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan aplikasi.