

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *Customer satisfaction index (CSI)* dan analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap lima dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* diperoleh suatu gambaran menyeluruh yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan peningkatan layanan aplikasi ke depan. Berdasarkan hasil analisis perhitungan CSI diperoleh skor sebesar 78,8% yang termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa cukup puas terhadap kinerja aplikasi Dana dalam memenuhi kebutuhan informasi yang mereka harapkan. Hal ini mencakup beberapa aspek penting seperti kualitas konten ketepatan informasi kemudahan penggunaan *format* tampilan hingga ketepatan waktu dalam penyajian informasi. Meskipun demikian nilai tersebut juga menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap atribut layanan yang dinilai masih kurang optimal agar tingkat kepuasan pengguna dapat ditingkatkan ke level yang lebih baik

Selanjutnya, hasil analisis IPA mengidentifikasi beberapa indikator yang berada pada Kuadran I yaitu indikator dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan Terdapat 4 indikator penting yang tersebar pada 3 dimensi utama yaitu *Content*, *Accuracy* dan *Timeliness*. Pada dimensi *Content* indikator C2 yang menyatakan bahwa konten informasi Dana memenuhi kebutuhan pengguna dan indikator C4 yang menyatakan bahwa Dana menyediakan informasi yang lengkap dinilai sangat penting namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Pada dimensi *Accuracy* indikator A3 yang menyatakan kepuasan terhadap keakuratan sistem juga menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Sementara itu pada dimensi *Timeliness* indikator T1 yang menyatakan bahwa Dana menyediakan informasi tepat waktu dinilai krusial namun masih belum optimal berdasarkan persepsi

pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa terdapat kesenjangan signifikan antara ekspektasi dan kinerja aktual pada beberapa indikator utama yang jika tidak segera ditingkatkan dapat berdampak pada turunnya tingkat kepuasan pengguna. Oleh sebab itu peningkatan kualitas pada indikator indikator tersebut menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan dalam rangka menjaga dan meningkatkan loyalitas serta kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Dana.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Peneliti disarankan untuk menambahkan variabel atau dimensi lain di luar kerangka *EUCS (End-User Computing Satisfaction)*, seperti user trust atau kepercayaan pengguna, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Selain itu, cakupan responden sebaiknya diperluas dengan jumlah yang lebih besar dan karakteristik demografis yang lebih beragam, agar hasil penelitian dapat lebih merepresentasikan populasi pengguna aplikasi Dana secara keseluruhan.