

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, aplikasi Lalamove berada dalam *level of usability* tinggi dengan nilai 0,71 yang menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan *goals* sebesar 70% sebagai batas pencapaian. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa item penelitian yang belum memenuhi *goals*, yakni pada pengguna belum merasa sepenuhnya puas terhadap pengalaman secara keseluruhan, kenyamanan penggunaan, dan keamanan layanan. Beberapa responden juga belum menunjukkan komitmen untuk terus menggunakan aplikasi terutama setelah mengalami kendala. Dari sisi pengguna baru, masih ditemukan kesulitan dalam memahami fitur, membedakan jenis layanan, serta menganggap tampilan belum cukup membantu. Pada aspek teknis, pengguna mengalami kendala dalam proses pemesanan, menilai metode pembayaran masih kurang fleksibel, biaya yang tidak sepenuhnya transparan, serta kesulitan dalam penarikan saldo. Selain itu, masih ditemukan juga kasus di mana *driver* menerima lebih dari satu pesanan secara bersamaan yang berpotensi menurunkan kualitas layanan. Sementara itu, pada perhitungan *Net*

Promoter Score diperoleh nilai loyalitas pelanggan sebesar 17% yang termasuk dalam kategori loyal. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung menggunakan aplikasi Lalamove, meskipun tingkat loyalitas untuk merekomendasikan secara aktif masih perlu ditingkatkan.

2. Usulan perbaikan yang dapat disarankan pada aplikasi Lalamove antara lain meningkatkan profesionalisme mitra pengemudi serta mempercepat respons penanganan keluhan melalui layanan pelanggan. Dari sisi antarmuka, tampilan awal perlu disederhanakan dengan visual yang modern dan panduan bagi pengguna baru. Fitur pelacakan dan verifikasi identitas mitra perlu diperbaiki guna meningkatkan keamanan. Dalam aspek transaksi, disarankan penambahan opsi pembayaran digital, fitur penarikan saldo atau *refund* yang efisien, serta estimasi biaya yang transparan. Aturan sanksi bagi mitra yang mengambil lebih dari satu pesanan secara bersamaan juga perlu ditegakkan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan agar pengembang aplikasi Lalamove melakukan evaluasi rutin terhadap pengalaman pengguna melalui survei berkala dengan mengacu pada variabel *HEART Framework*.

2. Pengembang aplikasi Lalamove sebaiknya dapat mempertimbangkan perbaikan fitur yang belum memenuhi ekspektasi pengguna sesuai dengan usulan perbaikan.