

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), seluruh variabel yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual Use* menunjukkan bahwa kinerja aplikasi QPON Indonesia masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna yang ditunjukkan dari nilai persentase kepuasan pengguna seluruh atribut masih berada di bawah 100% dengan rata-rata keseluruhan atribut sebesar 88,2%. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat 4 atribut pada kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Rekomendasi perbaikan meliputi penerapan sistem rekomendasi berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk personalisasi (PU4), penggunaan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) untuk penyederhanaan navigasi dan *onboarding* (PEOU1), peningkatan sistem autentikasi dan opsi pemulihan akun (PEOU2), serta optimalisasi sistem gamifikasi agar lebih konsisten dalam pemberian *reward* (ATU2).

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil pengolahan data yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian diharapkan agar perusahaan pengelola aplikasi QPON Indonesia dapat mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah didapatkan untuk digunakan pada strategi perbaikan dan pemeliharaan aplikasi ini kedepannya. Adapun usulan perbaikan untuk atribut layanan yang memerlukan perbaikan segera yaitu:

- Aplikasi QPON Indonesia berguna dalam menemukan voucher diskon produk sesuai kebutuhan pengguna (PU4), Tim pengembang aplikasi sebaiknya menerapkan sistem rekomendasi yang dipersonalisasi menggunakan kecerdasan buatan (AI) berdasarkan preferensi historis pengguna. Saran ini didasarkan pada penelitian oleh Yin et al. (2025) yang menyatakan bahwa pemanfaatan AI-personalized memberikan rekomendasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan inti pengguna melalui peningkatan relevansi, keberagaman, dan wawasan dari produk yang direkomendasikan.
- Aplikasi QPON Indonesia mudah dipahami dan digunakan sejak pertama kali oleh pengguna baru (PEOU1), Tim pengembang aplikasi sebaiknya menerapkan *User-Centered Design* (UCD) dengan melibatkan pengguna baru dalam setiap tahap perancangan dan pengujian antarmuka yang mencakup penyederhanaan navigasi, penyediaan panduan onboarding interaktif, serta iterasi desain berdasarkan *feedback* pengguna untuk. Saran perbaikan ini didasarkan pada penelitian Paendong et al. (2025) yang menyatakan bahwa metode UCD memungkinkan perancangan aplikasi yang lebih sesuai dengan

kebutuhan pengguna dan menjadikan pengalaman berbelanja lebih mudah digunakan dan mudah dipahami.

- Aplikasi QPON Indonesia mudah diakses (PEOU2), Tim pengembang aplikasi sebaiknya melakukan perbaikan pada sistem autentikasi aplikasi untuk meningkatkan kemudahan akses dan menyediakan lebih dari satu metode pemulihan akun. Saran perbaikan ini sejalan dengan penelitian Albeshar (2023) yang menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap prosedur autentikasi dan opsi lain untuk pemulihan akun guna memastikan tingkat kemudahan akses pengguna terhadap aplikasi.
 - Layanan pada aplikasi QPON Indonesia selalu menarik untuk digunakan (ATU2), Tim pengembang aplikasi sebaiknya melakukan optimalisasi sistem gamifikasi agar berjalan lancar dan konsisten terutama dalam pemberian *reward* setelah pengguna menyelesaikan misi. Saran ini didasarkan pada penelitian Nugroho (2024) yang menyatakan gamifikasi berupa pencapaian dapat membuat pengalaman berbelanja menjadi lebih interaktif dan menyenangkan serta memberikan pengalaman yang unik dan berkesan bagi pengguna.
2. Dari hasil penelitian diharapkan agar peneliti yang akan melaksanakan penelitian menggunakan tema yang sama disarankan untuk melakukan penggabungan metode lain seperti *E-Servequal*, CSI dan UTAUT sebagai pembanding dengan temuan penelitian ini.