

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisa data dapat disimpulkan bahwa:

1. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang, dimana responden adalah pengguna aplikasi Gojek yang berada di kota Yogyakarta.
2. Hasil uji validitas menunjukkan setiap pertanyaan valid, dilihat dari perolehan nilai r hitung lebih besar dari rtabel.
3. Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai yang berbeda setiap variabelnya, untuk variabel *Performance* sebesar 0.775, variabel *Information* sebesar 0.782, variabel *Economics* sebesar 0.686, variabel *Control & Security* sebesar 0.866, variabel *Efficiency* sebesar 0.866 dan variabel *Services* sebesar 0.824, ini menunjukkan bahwa kuesioner reliabel.
4. Hasil untuk responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 42 laki-laki dan 58 perempuan. Untuk responden berdasarkan status terdapat 76 pelajar/mahasiswa, 23 pekerja dan 1 wiraswasta. Sedangkan responden berdasarkan penggunaan dalam sebulan, terdapat 64 orang memilih 1-5 kali, 24 orang memilih 6-10 kali, 7 orang memilih 11-15 kali, 1 orang memilih 16-20 kali, dan 4 orang memilih penggunaan lebih dari 20 kali.
5. Hasil perhitungan dari enam variabel PIECES memiliki nilai rata-rata yaitu untuk variabel *Performance* 3.71, *Information* 3.91, *Economics* 3.62, *Control & Security* 3.77, *Efficiency* 3.97 dan variabel *Services* 3.9, semua berada pada kategori puas.

6. Hasil rata-rata dari 6 variabel PIECES adalah 3.81 dengan kategori puas.
7. Hasil dari analisa data menunjukkan bahwa pengguna layanan aplikasi Gojek khususnya pada fitur Go-Ride dan Go-Food dikategorikan puas. Hal ini menandakan bahwa Gojek telah berhasil menyediakan layanan yang berkualitas, responsif dan memadai, serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan analisis terhadap fitur lainnya yang terdapat pada aplikasi Gojek, serta dapat menggunakan sampel yang jauh lebih banyak.
2. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode lain selain PIECES sehingga dapat diketahui penilaian dari sudut pandang lain.
3. Bagi peneliti selanjutnya harap dipahami mengenai pengertian *user experince* secara menyeluruh, agar pada saat pengambilan data atau pembuatan kuesioner tidak ada tercampur antara *user experince* dan layanan.
4. Populasi yang digunakan seharusnya adalah masyarakat kota Yogyakarta yang menggunakan Gojek, bukan populasi penduduk kota Yogyakarta.
5. Bagi pihak Gojek diharapkan terus meningkatkan performa aplikasinya secara teratur agar tetap responsif dan efisien, perbarui dan optimalkan fitur-fitur untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Serta pertimbangkan untuk strategi harga yang kompetitif, jaga keseimbangan antara harga yang bersaing dengan tetap memberikan keuntungan bagi perusahaan.