

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan metode PIECES yang terdiri dari *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency* dan *Service* dalam mengukur tingkatan kepuasan terhadap kualitas layanan aplikasi Grab dapat dilihat tingkat usability pengguna dari masing masing domain, dimana *Performance* memperoleh nilai 3,45, *Information* memperoleh nilai 3,43, *Economy* memperoleh nilai 3,20, *Control* memperoleh nilai 2,76, *Efficiency* memperoleh nilai 3,15, dan *Service* memperoleh nilai 3,13. Untuk *Performance* dan *Information*, nilai berada di 3.4 - 4.91 masuk kategori Puas, sedangkan untuk *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* nilai berada di 2.6 - 3.39 yang artinya Cukup Puas, sehingga pengguna cukup puas terhadap kualitas layanan dari aplikasi grab.
2. Dari pengguna aplikasi *Grab* yang berada di Yogyakarta, rata-rata pengguna merasa cukup puas terhadap kualitas layanan aplikasi *Grab*. Hal tersebut terbukti pada penilaian yang diberikan dari pengguna.
3. Variabel yang perlu ditingkatkan yaitu variabel *economic* karena pada pernyataan menawarkan biaya layanan jasa yang sesuai dan

menawarkan biaya yang lebih konsisten karena responden lebih banyak menjawab tidak setuju.

4. Hasil kuesioner berdasarkan jenis kelamin diketahui responden wanita lebih banyak dengan jumlah 55 responden sedangkan pria berjumlah 45 responden.
5. Hasil kuesioner berdasarkan usia responden yang mengisi kuesioner didapatkan sebanyak 2 responden berusia 17 tahun, 6 responden berusia 18 tahun, 1 responden berusia 19 tahun, 7 responden berusia 20 tahun, 6 responden berusia 21 tahun, 11 responden berusia 22 tahun, 14 responden berusia 23 tahun, 15 responden berusia 24 tahun, 9 responden berusia 25 tahun, 7 responden 26 tahun, 8 responden berusia 27 tahun, 5 responden berusia 28 tahun, 2 responden berusia 29 tahun, 4 responden berusia 30 tahun, 2 responden berusia 31 tahun, dan 1 responden berusia 32 tahun.

5.2 Saran

Dari uraian pembahasan pada bab sebelumnya, sistem aplikasi masih mempunyai kekurangan. Adapun saran yang berguna untuk pengembangan aplikasi ini sebagai berikut :

1. Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak yang terkait (Grab) untuk menawarkan biaya layanan jasa yang sesuai dan menawarkan biaya yang lebih konsisten karena responden lebih banyak menjawab tidak setuju pada pertanyaan tersebut pada variabel economic. Sehingga

variabel tersebut dapat mencapai nilai indikator puas/sangat puas bagi pengguna terhadap kualitas layanan dari aplikasi grab.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menganalisis semua tampilan yang ada di aplikasi *Grab* dengan menggunakan metode evaluasi yang lain agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

