

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Kualitas aplikasi berbasis *web* dapat diukur dengan menggunakan penerapan *usability*. Pengukuran *usability* dilakukan menggunakan serangkaian kuesioner, salah satunya adalah PSSUQ (*Post-Study System Usability Questionnaire*) yang merupakan instrument penelitian yang terdiri dari 19 *item* pertanyaan yang ditujukan untuk menilai karakteristik *usability*. Dari 19 *item* dapat dikelompokkan menjadi 4 dimensi yaitu Kepuasan Secara Keseluruhan (*Overall*), Kegunaan Sistem (*Sysuse*), Kualitas Informasi (*Infoqual*), Kualitas Antarmuka (*Interqual*). Dengan penerapan metode *usability* PSSUQ dapat diketahui nilai kualitas pada Aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*. dengan mengajukan kuesioner kepada responden yang merupakan anggota koperasi sebagai pengguna aplikasi. Nilai kualitas yang diperoleh berdasarkan kuesioner pada 4 dimensi *usability* PSSUQ dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai dimensi Kepuasan Secara Keseluruhan (*Overall*) diperoleh sebesar 253, masuk dalam kategori cukup, yang artinya belum maksimal.
2. Nilai dimensi Kegunaan Sistem (*Sysuse*) diperoleh sebesar 259, masuk dalam kategori cukup, yang artinya belum maksimal.
3. Nilai dimensi Kualitas Informasi (*Infoqual*) diperoleh sebesar 247, masuk dalam kategori cukup, yang artinya belum maksimal.
4. Nilai dimensi Kualitas Antarmuka (*Interqual*) diperoleh sebesar 249, masuk dalam kategori cukup, yang artinya belum maksimal.

#### B. SARAN

Berikut adalah saran yang mungkin dapat dipertimbangkan untuk penelitian lebih lanjut serta perbaikan pada aplikasi berdasarkan hasil penelitian:

1. Penelitian lebih lanjut yaitu pada responden kuisisioner dilakukan penilaian aplikasi dengan metode *usability* PSSUQ dengan pengaruh nilai dimensi *usability* pada tiga divisi.
2. Penelitian menggunakan metode *usability* Nielsen untuk mengetahui pengaruh nilai dimensi *usability* terhadap minat pengguna aplikasi.
3. Penelitian lebih lanjut bisa menggunakan 7 poin skala untuk penilaian

### **C. REKOMENDASI**

Berikut adalah rekomendasi yang mungkin dapat dipertimbangkan untuk perbaikan pada aplikasi berdasarkan hasil penelitian:

Dari hasil keempat pertanyaan pada dimensi masing-masing dengan kategori cukup, ini artinya nilai pada tiap dimensi masih belum maksimal. Berdasarkan hasil tersebut, maka perlu adanya perbaikan khususnya dalam layanan informasi dan menu yang mendapat nilai paling rendah untuk dimensi *Infoqual* pada aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*. Yakni dengan cara menambahkan kembali menu informasi yang lebih lengkap serta menu historical data bisa dikembangkan kembali agar bisa melihat data transaksi hingga 10 tahun kebelakanag, hal ini penulis rekomendasikan agar mendapat hasil yang maksimal untuk proses kinerja karyawan PT MNC Vision Jakarta.