

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data pada bab 4 didapat simpulan, yaitu:

1. Dengan nilai tingkat kepentingan rata-rata sebesar 4,1 yang terdapat pada pertanyaan 14 membuktikan bahwa aplikasi Qlue perlu menambah beberapa fitur. Fitur Qlue yang perlu ditambahkan terlebih dahulu berdasarkan jawaban responden adalah Posisi Bus Secara Real dan Jadwal Keberangkatan Bus.
2. Nilai kepentingan tertinggi terdapat pada aspek pengaruh Qlue dalam meningkatkan fasilitas operasi Bus TransJakarta dengan nilai 3,94 dari skala 5,00 dan nilai terendah terdapat pada aspek help dengan nilai 3,53 dari skala 5,00.
3. Ada 2 aspek nilai kepuasan tertinggi yang memiliki nilai sama besar, yaitu pada aspek navigasi dan prevention dengan nilai 3,79 dari skala 5,00 dan nilai terendah terdapat pada aspek kecepatan tanggapan pemerintah terhadap laporan yang diberikan melalui aplikasi Qlue dengan nilai 3,37.
4. Pertanyaan yang berada di kuadran I adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki arti fasilitas tidak sesuai dengan keinginan pengguna dan harus segera dibenahi yang terdapat pada fasilitas didalam pertanyaan nomor 1, 7, 11, dan 12.
5. Pertanyaan yang berada di kuadran II adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki

arti fasilitas dinilai baik oleh pengguna dan patut dipertahankan kinerjanya yang terdapat pada fasilitas dalam pertanyaan nomor 3, 5, dan 9.

6. Pertanyaan yang berada di kuadran III adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki arti fasilitas yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna yang terdapat pada fasilitas didalam pertanyaan nomor 6, 10, dan 13.
7. Pertanyaan yang berada di kuadran IV adalah hasil dari hubungan antara kepentingan dan kepuasan. Fasilitas yang terdapat pada kuadran ini memiliki arti biaya yang digunakan untuk menunjang fasilitas yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran yang terdapat pada fasilitas didalam pertanyaan nomor 2, 4, dan 8.

## 5.2 Saran

Beberapa saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan pengecekan ulang disertai perbaikan atau ditambahkan fasilitas yang belum tersedia dan ini dinilai mendesak pada fasilitas-fasilitas yang berada pada kuadran I, yaitu terkait aspek *feedback*, *efficiency* dan *reliability* 1,2.
2. Perlu dipertahankan fasilitas yang terletak pada kuadran II, yaitu aspek *navigation*, *prevention*, dan *recovery*.

3. Perlu dipertimbangkan untuk mengurangi kinerja pada fasilitas yang terdapat pada kuadran III sehingga dapat menghemat biaya, yaitu aspek *memory*, *help*, dan *reliability* 3.
4. Perlu diperbaiki fasilitas yang terdapat pada kuadran III tapi tidak secara mendesak karena nilai kepuasannya dibawah harapan tetapi nilai kepentingannya juga dibawah, yaitu aspek *methapor*, *consistency*, dan *design*.
5. Perlu dilakukan survei dan perbaikan berkala pada setiap aspek aplikasi Qlue untuk meningkatkan kualitas dari fasilitas yang tersedia demi kenyamanan dan kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burhan, B. (2009). *Analisis Penelitian Data Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, G. & Beale, R. (2004). *Human-Computer Interaction 3rd edition*. New Jersey, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Feldt, L. S., dan Brennan, R. (1989). *Reliability*. In R. L. Linn (Ed), *Educational measurement*. Third Edition. New York, NY: American Council on Education.
- Giffinger, R. (2007). *Smart Cities: Ranking of European medium-sized Cities*. Centre of Regional Science, Vienna University of Technology.
- Irawan, H. (2002). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex.
- Jakarta Smart City. Data jumlah laporan Qlue tahun 2016. (<http://smartcity.jakarta.go.id/>, diakses pada tanggal 1 Mei 2017).
- Jogiyanto, H.M. (1999). *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur dan Aplikasi Bisnis, Edisi Lima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Johnson, B. (2012). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. London: SAGE Publications, Inc.
- Kerlinger, F.N. (1973). *Foundations of Behavioral Research*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Meiler, R. (2009). *Professional Android Application Development*. Canada: Wiley Publishing, Inc.
- Maringan, M.S. (2003). *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nielsen, J. and Molich, R. (1990). *Heuristic Evaluation of User Interfaces, In Proceedings of ACM CHI'90 Conference on Human Factors in Computing Systems*. pp. 25-62.
- Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2002). *Interaction Design: Beyond Human Computer Interaction*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Sevilla, C.G. (2007). *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Singarimbun, M. (1991). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryabrata, S. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Susanto, A. (2002). *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 2*. Bandung: Lingga Jaya.