

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi Maxim di Indonesia menggunakan metode IPA dan CSI yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan, yaitu

1. Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh pihak Maxim adalah layanan aplikasi dapat diakses di seluruh wilayah Indonesia (P4), aplikasi Maxim memberikan informasi yang jelas mengenai layanan yang ditawarkan (P5) dan aplikasi Maxim memberikan informasi tentang promo yang sedang berlaku kepada pengguna (P6)
2. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pengguna aplikasi Maxim mendapatkan skor sebesar sebesar 74,19% berada di rentan 66% - 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada kualitas pelayanan aplikasi Maxim berada pada kategori puas, Meskipun berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi Maxim dikategorikan puas, masih ada beberapa atribut yang harus dipertahankan serta ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memberikan saran baik pihak Maxim. maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut, , sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan atribut-atribut yang diprioritaskan pengguna aplikasi Maxim, seperti memperluas layanan sehingga dapat digunakan diseluruh Indonesia, meningkatkan layanan informasi terkait layanan yang dapat digunakan oleh pengguna dan menginformasikan promo yang dapat digunakan oleh pengguna sehingga pengguna aplikasi Maxim dapat merasa puas, sehingga berdampak pada peningkatan pengguna aplikasi Maxim

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan kepuasan pengguna aplikasi Maxim, untuk pengembangan mendatang masih memungkinkan untuk mengukur faktor – faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian pengguna aplikasi Maxim