

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan nilai keyakinan kepuasan siswa yang sangat penting ada pada atribut *emphaty*. Sedangkan nilai kinerja kepuasan siswa yang sangat penting ada pada atribut *responsiveness*. Nilai kepuasan siswa dengan model *customer satisfaction index* (CSI) pada siswa yang menggunakan aplikasi Zenius adalah sebesar 70,60% atau 0,7060, Jika didasarkan pada indeks kepuasan siswa maka nilai 0,7060, berada pada range 0,66 – 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indek kepuasan siswa yang menggunakan aplikasi Zenius untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Puas.

#### **5.2. Saran**

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Sebagai jasa pendidikan/belajar online dengan pangsa pasar menengah aplikasi Zenius dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena secara keseluruhan siswa merasa puas dengan pelayananan yang diberikan, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh siswa dan kinerja aplikasi Zenius dapat ditingkatkan. Aplikasi Zenius dapat terus meningkatkan menu atau fitur-fitur agar mampu bersaing dengan aplikasi pendidikan/belajar online yang lainnya.
2. Aplikasi Zenius juga harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memberikan pemahaman kepada siswa agar para siswa dapat menyelesaikan soal dengan cepat dan mudah.