BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan untuk alat ukur kepuasan pengguna menggunakan metode *EUCS, Green Pearson* dan Skala Psikologi yang diuji coba pada aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Menu reservasi memiliki koefisien reliabilitas 0,93 dengan kategori 'Bagus Sekali'. Menu ketersediaan kursi memiliki koefisien reliabilitas 0,68 dengan kategori 'Cukup'. Menu pindah jadwal memiliki koefisien reliabilitas 0,83 dengan kategori 'Bagus'. Dan menu informasi lainnya memiliki koefisien reliabilitas 0,94 dengan kategori 'Bagus Sekali'.
2. Dari 84 butir pertanyaan, terdapat 8 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan C2 pada menu reservasi, E1 pada menu ketersediaan kursi, A2, E3, dan F1 pada menu pindah jadwal, dan butir pertanyaan C4, E1, dan F3 pada menu informasi lainnya.
3. Tingkat kepuasan pengguna untuk menu reservasi berada di angka 3,81 dengan skala 4 dengan keterangan 'Puas'. Untuk menu ketersediaan kursi berada di angka 3,65 dengan skala 4 dengan keterangan 'Puas'. Menu pindah jadwal berada di angka 3,63 dengan skala 4 dengan keterangan 'Puas'. Dan untuk menu informasi lainnya berada di angka 3,4 dengan skala 3 dengan keterangan 'Cukup Puas'.

4. Usulan rancangan untuk menu reservasi yaitu menggabungkan 4 halaman dari menu reservasi menjadi 1 halaman sehingga aplikasi menjadi lebih ringan untuk diakses dan tidak perlu berpindah-pindah halaman apabila ada kesalahan input data reservasi. Untuk usulan rancangan menu ketersediaan kursi hampir sama dengan tampilan dari menu reservasi, hanya saja pada menu ketersediaan kursi hanya menampilkan data kursi yang tersedia berdasarkan jurusan, tanggal dan jam keberangkatan. Untuk usulan menu pindah jadwal ditambahkan tombol ubah untuk mengubah data reservasi sehingga tidak perlu menghapus data reservasi dan menginputkan dari awal data reservasi. Untuk usulan menu informasi lainnya menambahkan *filter* data keberangkatan atau data barang berdasarkan nomor resi atau nomor tiket sehingga hasil yang ditampilkan lebih akurat karena nomor resi atau nomor tiket bersifat *unique.*

5.2 Saran

Saran yang dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Mengimplementasikan alat ukur pada objek lain.
2. Menguji alat ukur kepada lebih banyak *expert* untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

Menambah dimensi untuk pembuatan alat ukur sesuai dengan perkembangan ilmu *user experience*