

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penerapan kualitas layanan online pada aplikasi Yaummi Mobile melalui enam dimensi kualitas layanan online dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Penerapan dimensi efisiensi pada aplikasi Yaummi Mobile didesain dengan fitur dan langkah yang mudah dipahami. Permasalahan yang sering dialami anggota adalah ketika verifikasi awal. Karena anggota dengan usia tua merasa kesulitan pada saat memasukkan kode OTP.
 - b. Penerapan reliabilitas pada aplikasi Yaummi Mobile kurang terpenuhi karena fitur BPJS dan PDAM belum dapat difungsikan.
 - c. Penerapan dimensi fulfillment ini dilakukan dengan melakukan pemenuhan janji transaksi dan permintaan anggota secara cepat, lengkap, akurat, dan real time.
 - d. Penerapan dimensi privasi pada aplikasi Yaummi Mobile menggunakan sistem keamanan pada server. Anggota memiliki satu nomor anggota yang dapat digunakan untuk mendaftar aplikasi Yaummi Mobile. Nomor anggota ini merupakan nomor khusus yang di berikan pada setiap anggota yang masing-masing berbeda. Selain itu, sistem keamanan pada aplikasi Yaummi Mobile juga berupa kata sandi dan PIN yang dibuat secara pribadi oleh anggota.
 - e. Penerapan dimensi daya tanggap dilakukan dengan adanya petugas yang bertugas menangani pendaftaran dan menangani masalah penggunaan aplikasi Yaummi Mobile oleh anggota adalah Customer Service.
 - f. Penerapan dimensi kontak pada aplikasi Yaummi Mobile dengan menyediakan Call Center yang terhubung ke Manager, Staf IT, dan Admin Pusat.

2. Dengan kualitas layanan yang diterapkan, layanan aplikasi Yaummi Mobile efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota. Karena secara keseluruhan dimensi-dimensi tersebut lebih banyak terpenuhi dan sesuai dengan harapan anggota, anggota berminat untuk menggunakan ulang aplikasi Yaummi Mobile, dan anggota berminat untuk merekomendasikan aplikasi Yaummi Mobile kepada pihak lain.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti dapat memberikan beberapa saran atau rekomendasi terkait permasalahan dalam pembahasan skripsi ini :

1. Di dalam penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile, KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah masih perlu memperhatikan performa aplikasi Yaummi Mobile dengan cara melakukan pengembangan khususnya fitur-fitur yang belum dapat difungsikan dengan sesuai fungsional teknisnya yaitu fitur BPJS dan PDAM.
2. Terkait dengan promosi, KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah masih perlu melakukan promosi secara lebih luas melalui akun-akun media sosial KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah guna memperkenalkan aplikasi Yaummi Mobile kepada masyarakat karena aplikasi ini sangat potensial untuk memperluas pangsa pasar KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.