

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Merujuk pada hasil analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* Liga Arloji menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap layanan dan tampilan *website*. Dimensi *Content* (4,19) dan *Timeliness* (4,22) memperoleh skor tertinggi, menunjukkan bahwa informasi yang disediakan sangat relevan, lengkap, dan disajikan secara tepat waktu. Sementara dimensi *Accuracy* mendapatkan skor paling rendah, meskipun tetap berada dalam kategori puas.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *website* Liga Arloji telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, tampilan visual, dan akses informasi secara cepat. Namun, terdapat beberapa kekurangan terutama dalam aspek akurasi dan keandalan sistem yang masih perlu ditingkatkan.

Kelebihan dari penelitian ini terletak pada penggunaan metode EUCS yang komprehensif dan dapat menggambarkan pengalaman pengguna secara menyeluruh berdasarkan lima dimensi utama. Sedangkan kekurangannya terletak pada keterbatasan jumlah responden dan hanya terfokus pada satu waktu pengumpulan data sehingga mungkin belum mewakili seluruh pengalaman pengguna secara jangka panjang.

5.2. Saran

Mengacu pada hasil temuan serta kesimpulan yang telah dipaparkan, maka berikut adalah sejumlah rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan sistem maupun penelitian selanjutnya:

1. Aspek Sistem

- a. Menjaga dan Memperkuat Akurasi Data: Meskipun pengguna merasa puas terhadap akurasi informasi, upaya pemeliharaan tetap diperlukan. *Website* disarankan untuk terus menjaga validasi data secara berkala guna memastikan informasi seperti stok produk, harga, dan status pengiriman tetap akurat dan mutakhir.
- b. Menjaga Keandalan Sistem: Keandalan sistem sudah dinilai memuaskan oleh pengguna. Namun, agar performa tetap stabil dan minim gangguan, disarankan untuk tetap melakukan audit teknis rutin sebagai langkah preventif terhadap potensi *error* atau *downtime*.
- c. Pemeliharaan Tampilan Visual dan Responsif: Tampilan *website* dinilai cukup memuaskan hingga sangat memuaskan oleh pengguna. Untuk menjaga pengalaman pengguna tetap optimal di berbagai perangkat, pemeliharaan antarmuka yang responsif, terutama untuk perangkat *mobile*, tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan secara bertahap sesuai perkembangan teknologi.

2. Aspek Manajerial

- a. Peningkatan Layanan Pelanggan *Digital*: Tim pengelola *website* dapat menyediakan fitur bantuan langsung (*live chat*) untuk meningkatkan respons terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna.

- b. Pelatihan Tim Konten dan IT: Untuk menjaga kualitas dan konsistensi informasi yang ditampilkan, disarankan memberikan pelatihan rutin bagi staf yang bertugas mengelola konten dan sistem.

3. Aspek Penelitian Selanjutnya

- a. Perluasan Variabel Penelitian: Penelitian mendatang dapat menggabungkan metode EUCS dengan model lain seperti *DeLone & McLean* untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam.
- b. Periode Pengumpulan Data yang Lebih Lama: Untuk meningkatkan validitas hasil, disarankan melakukan survei dalam jangka waktu yang lebih panjang atau berkala.
- c. Peningkatan Ukuran Sampel: Dengan memperluas jumlah responden dan memperhatikan segmentasi pengguna, hasil analisis dapat menjadi lebih representatif dan kuat secara statistik.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI