

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna dan perancangan sistem analisis pada aplikasi Pegadaian Digital Service milik perusahaan PT Pegadaian yang sudah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi Pegadaian Digital yang merupakan layanan digital milik PT Pegadaian untuk produk Konvensional ini melakukan *update* dalam kurung waktu 3 bulan sekali untuk memperbaiki kesalahan pada versi sebelumnya menjadikan analisis tingkat kepuasan dalam setiap versinya harus dilakukan penilaian guna memperbaiki kualitas dari versi yang akan datang dalam layanan digital.
2. Aspek kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital berdasarkan pada keakuratan layanan dengan terlampir 'error' dan 'masuk'/ 'login', kesediaan membantu seperti 'mudah' digunakan dan bertransaksi serta 'lambat' mengartikan loyalitas dari kecepatan sistem yang diberikan baik secara sistem maupun langsung tidak memiliki perbedaan
3. Model klasifikasi algoritma C4.5 yang diterapkan untuk melakukan klasifikasi dari komentar pada *google playstore* tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi pegadaian digital.
4. Klasifikasi komentar dan rating ulasan yang diberikan pengguna terhadap aplikasi pegadaian digital dengan menerapkan model algoritma C4.5 dihasilkan pada perbandingan data 90 dan 10 yaitu akurasi senilai 88%, *precision* data puas senilai 70% dan data tidak puas senilai 95%, *recall* untuk data puas senilai 83% dan data tidak puas senilai 90%, dan *F1-Score* untuk data puas senilai 76% dan data tidak puas senilai 92%.
5. Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital berdasarkan 1000 data menghasilkan 76.7% data berlabelkan tidak puas dan 23.3% data berlabel puas.

6. Sistem analisis kepuasan pengguna yang dirancang untuk divisi pemasaran dapat melakukan penilaian kepuasan secara berkala melalui sistem sebagai bentuk evaluasi aplikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, ada beberapa hal yang perlu dilakukan pengembangan dengan penelitian ini:

1. Dapat dikembangkan lebih lanjut untuk sistem dengan menghubungkan pada sistem milik perusahaan.
2. Dapat dikembangkan lebih lanjut dengan penilaian kepuasan berdasarkan pada transaksi di dalam aplikasi dengan menu-menu tertentu guna menilai kepuasan berdasarkan menu terbanyak yang digunakan dalam bertransaksi atau layanan lainnya.
3. Pada penelitian selanjutnya dapat mengklasifikasikan bentuk perbandingan dengan aplikasi serupa tentang kepuasan pengguna yang terdapat pada *google play store*.