

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan model Mobile Service Quality (M-SERVQUAL), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu Efisiensi, Keandalan, Keamanan, Desain Antarmuka, dan Kesesuaian Fitur. Dari hasil analisis, diketahui bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Pada dimensi Efisiensi, ditemukan bahwa layanan aplikasi masih memiliki keterbatasan dalam hal kecepatan akses dan kemudahan penggunaan. Hal ini terlihat dari nilai gap negatif terbesar (-0,2) pada dimensi ini, yang menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap kecepatan dan kemudahan aplikasi masih belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek efisiensi menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan.

Dimensi Keandalan menunjukkan performa yang cukup baik, dengan nilai gap yang lebih kecil dibandingkan Efisiensi. Hal ini menandakan bahwa data dan informasi yang disediakan oleh aplikasi sudah cukup akurat dan dapat dipercaya oleh mahasiswa. Meski demikian, peningkatan konsistensi dalam penyajian informasi masih perlu dijaga.

Pada dimensi Keamanan, mahasiswa umumnya merasa cukup aman menggunakan aplikasi SIKAMU, terutama dalam hal perlindungan data pribadi. Namun, peningkatan kebijakan keamanan dan privasi data tetap penting untuk mempertahankan kepercayaan pengguna.

Desain Antarmuka aplikasi SIKAMU dinilai sudah cukup baik dengan nilai persepsi yang mendekati harapan. Tampilan aplikasi yang sederhana dan navigasi yang intuitif membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik. Desain visual yang user-friendly menjadi salah satu keunggulan dari aplikasi ini.

Sementara itu, dimensi Kesesuaian Fitur memiliki tingkat kepuasan tertinggi di antara dimensi lainnya. Mahasiswa merasa fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan akademik mereka, seperti pengecekan nilai, pengisian KRS, dan akses informasi jadwal kuliah.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan layanan aplikasi SIKAMU. Pertama, peningkatan efisiensi aplikasi perlu menjadi prioritas utama, baik dalam hal kecepatan loading maupun kemudahan navigasi. Kedua, kualitas keandalan informasi harus tetap dijaga dengan memastikan data selalu akurat dan up-to-date. Ketiga, kebijakan keamanan aplikasi perlu ditingkatkan dengan menambahkan fitur keamanan baru, seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data pengguna.

Selain itu, pengembangan desain antarmuka dapat dilakukan dengan menerapkan desain yang lebih modern dan responsif. Pengguna juga dapat diberikan opsi mode gelap (dark mode) untuk kenyamanan visual. Terakhir,

pengelola aplikasi perlu terus menyesuaikan fitur aplikasi dengan kebutuhan akademik mahasiswa, serta melakukan evaluasi rutin untuk memastikan aplikasi tetap relevan dan bermanfaat.

Dengan adanya perbaikan dan pengembangan tersebut, diharapkan aplikasi SIKAMU dapat semakin efektif dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.