

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Moovit bervariasi, dengan beberapa aspek yang mendapatkan tanggapan positif maupun negatif. Aspek yang sering dikritik mencakup akurasi waktu kedatangan kendaraan, keakuratan rute perjalanan, serta performa aplikasi yang terkadang mengalami error. Sementara itu, fitur yang mendapatkan apresiasi meliputi kemudahan penggunaan, antarmuka yang ramah pengguna, serta fitur pencarian rute yang cukup membantu dalam perjalanan sehari-hari.
2. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa beberapa atribut aplikasi Moovit memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi masih memiliki kinerja yang belum optimal. Aspek-aspek ini perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan aplikasi. Sementara itu, beberapa fitur lainnya sudah memiliki kinerja baik dan perlu dipertahankan.
3. Visualisasi data dalam bentuk dashboard Power BI membantu menyajikan hasil analisis dengan lebih jelas dan mudah dipahami. Dashboard ini menampilkan berbagai metrik utama terkait kepuasan pengguna, termasuk jumlah ulasan positif dan negatif, distribusi skor per bulan, serta pemetaan atribut dalam diagram kartesius IPA. Penggunaan word cloud juga membantu dalam mengidentifikasi kata-kata yang sering muncul dalam ulasan pengguna.

5.2 SARAN

1. Moovit perlu meningkatkan kinerja fitur yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun masih memiliki kinerja rendah, seperti akurasi informasi transportasi, optimalisasi pencarian rute, serta stabilitas aplikasi agar tidak sering mengalami error atau crash.
2. disarankan untuk memanfaatkan hasil analisis sentimen dalam pengembangan fitur, seperti dengan membuka forum atau survei pengguna, menyediakan fitur laporan masalah secara real-time, serta memungkinkan pengguna memberikan rating pada informasi transportasi untuk meningkatkan akurasi data.

3. Pemanfaatan visualisasi data dalam bentuk dashboard perlu dilakukan secara berkala untuk memantau kepuasan pengguna. Pengembang juga dapat mempertimbangkan penggunaan metode analisis lainnya seperti machine learning untuk meningkatkan akurasi prediksi tren kepuasan pengguna di masa mendatang.



DAFTAR PUSTAKA

.Elva, Izzaty Jamhur, & Rahman (2021). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. Santos G, Nikolaev N (2021). Mobility As A Service And Public Transport: A Rapid Literature Review And The Case Of Moovit.

Saluza I, Sartika D (2022). Penerapan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Evaluasi Keberlanjutan Penggunaan E-Filing Untuk Pelaporan Pajak Perorangan.

Naimatu Taflikhati M, Seltika Canta D (2022). Penerapan Metode Importance Performance Analysis Untuk Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Google Classroom.

Sampurno H, Sharif O (2021). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung) Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online).

Rut Dea Monica, Dan, Udisubakti Ciptomulyono (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mcdonald's Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Quality Function Deployment (Qfd).

Gracecilla Aprillia Immanuel, Rudy Setiawan (22 Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik

