

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menghimpun jawaban dari 130 responden seputar persepsi pelanggan terhadap keberadaan *e-commerce* Kiosbeta. Dengan lima kelompok pertanyaan yang diberikan kepada responden menghasilkan masukan untuk pengelola *e-commerce* Kiosbeta, bahwa perlu adanya peningkatan kualitas aplikasi yang rinciannya harus diteliti lagi, karena hanya dinilai secara penjarangan persepsi atau pendapat subyektif pengguna walau divalidasi menggunakan metode *hybrid*.

Hasil dari penelitian ini mendapatkan angka yang ditampilkan pada grafik *benchmark* menunjukkan 0.92 yaitu di bawah rata-rata. Berbeda dengan keempat kelompok pertanyaan lainnya yaitu kecepatan layanan dengan nilai 1.95, keluhan pelanggan dengan nilai 2.10, ketersediaan barang dengan nilai 2.11 dan layanan higienis dengan nilai 2.21, memperoleh posisi yang lebih baik yaitu baik dan sangat baik.

5.2 Saran

Perlu dilakukan penelitian lanjutan khusus untuk menggali kekurangan spesifik dari aplikasi *e-commerce* Kiosbeta. Seperti kecepatan layanan, keluhan pelanggan, ketersediaan barang dan layanan higienis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindia Larassati¹, S. T. S. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Pengalaman Berbelanja, Penilaian Konsumen dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Belanja Online Lazada terhadap Keputusan Pembelian pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Metro*. 1(2), 377–390.
- Asep Suryana, M. P. (2007). *Tahap-Tahapan Penelitian Kualitatif Mata Kuliah Analisis Data Kualitatif*.
- Dedy Ansari Harahap. (2018). *Perilaku Belanja Online Di Indonesia : Studi Kasus. October*. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.009.2.02>
- Diah Pranitasari, A. N. S. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius*. 18(02), 12–31.
- Donny Maulana, E. L. N. (2019). *SIGMA - Jurnal Teknologi Pelita Bangsa SIGMA - Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*. 10(September), 32–39.
- Gupron. (2020). Analisis kepuasan konsumen melalui e-service quality terhadap keputusan pembelian daring di aplikasi bukalapan.com (studi pada mahasiswa universitas batanghari jambi). *E-issn : 2716-375X, P-ISSN : 2716-3768*, 1(1), 337–348. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Kastawan, N. M. R. D. C. M. (2017). *Peran Kepercayaan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Website E-Commerce Terhadap Persepsi Risiko Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Pendahuluan Teknologi informasipada era globalisasi seperti sekarang ini telah berk*. 6(2), 697–720.
- Rauschenberger, M., 2013. Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ).Example: Spanish Language Version. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2 (Special Issue on Artificial Intelligence and Social Application), 39–45.
- Safara, F. (2022). A Computational Model to Predict Consumer Behaviour. *Computational Economics*, 59(4), 1525–1538. <https://doi.org/10.1007/s10614-020-10069-3>

- Sasa Ani Arnomo. (2018). *Computer Based Information System Journal Penilaian Tingkat Service Toko Online Dan Analisis Perbandingan Perceived Performance Sasa Ani Arnomo*. 02, 50–59.
- Silvia Nurma Novianti, Awang Yacoub Luthman, I. (n.d.). *Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Mengenai Store Atmosphere Pada Ritel Modern Dan Ritel Konvensional*.
- Sooai, A.G., Sumpeno, S., and Purnomo, M.H., 2016. User Perception on 3D Stereoscopic Cultural Heritage Ancient Collection. *In: Proceedings of the The 2nd International Conference in HCI and UX on Indonesia 2016*. New York, NY, USA: ACM, 112–119.

LAMPIRAN

PENELITIAN TUGAS AKHIR S1

NAMA : MARIA IMELDA SERVAS
NIM : 23118083
PRODI ILMU KOMPUTER
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

* Required

Email *

Your email

NAMA *

Your answer

JENIS KELAMIN *

Choose



PENDIDIKAN *

- ☐ SMA
- ☐ D1
- ☐ D2
- ☐ D3
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3
- ☐ Other:

PEKERJAAN *

- ☐ SISWA
- ☐ MAHASISWA
- ☐ PNS
- ☐ SWASTA
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ Other:

KELURAHAN *

Kelurahan di kota Kupang



Choose

KECAMATAN *

Choose

KIOSBETA

Kiosbeta merupakan salah satu situs belanja online yang menjual beragam produk yang dibutuhkan seluruh masyarakat. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pada situs belanja online ini, maka dibutuhkan penilaian dari para pelanggan sesuai dengan kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan.

Berikan Penilaian sesuai dengan tingkat kepuasan anda:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Agak Tidak Setuju
4. Ragu-ragu
5. Agak Setuju
6. Setuju
7. Sangat Setuju

1. Kemudahan Aplikasi

a. Aplikasi e-commerce memiliki tampilan yang user-friendly *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

b. Pengelompokan produk dilakukan dengan sistematis *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Sangat Setuju

c. Disediakan fasilitas promo / discount *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Sangat Setuju

d. Aplikasi tidak meminta untuk mengakses data pribadi yang ada di HP sewaktu menginstall *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Sangat Setuju

2. Kecepatan Layanan Proses Pembelian

a. Proses pembelian sangat mudah *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Sangat Setuju

b. Terdapat beberapa alternatif pembayaran termasuk COD *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Sangat Setuju

c. Produk yang dikirimkan dalam kondisi baik *

	1	2	3	4	5	6	7	
Sangat Tidak setuju	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

d. Terdapat pembelian grosir maupun eceran *

	1	2	3	4	5	6	7	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

3. Keluhan Pelanggan

a. Pelanggan dapat melakukan komplain jika terdapat kendala dengan mudah *

	1	2	3	4	5	6	7	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

b. Keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik *

	1	2	3	4	5	6	7	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju



c. Komunikasi dengan Customer Service dapat dilakukan dengan mudah dan cepat *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

d. Tanggapan terhadap keluhan pelanggan secara online lama respon-nya *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

4. Ketersediaan Barang

a. Kategori kebutuhan rumah yang tersedia lengkap *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

b. Barang yang dijual hanya sembako *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

c. Pesanan terhadap produk tertentu belum ada fasilitasnya *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

d. Variasi barang kurang uptodate *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

5. Hygienist layanan

[illegible]

b. Petugas pengirim barang terlihat memperhatikan proses Covid pada saat pengantaran barang *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

c. Kemasan barang terbungkus dengan rapi *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

d. Petugas menjaga jarak pada saat pengiriman *

1 2 3 4 5 6 7

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

TERIMA KASIH ATAS KERJA SAMANYA

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) · [Terms of Service](#) · [Privacy Policy](#)

Google Forms

