BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. KKMK *Mobile* merupakan aplikasi yang rilis tahun 2020, berikut cara mengakses KKMK *Mobile* yaitu dengan cara:
   - klik google, chrome, atau opera lalu ketik utanto.github.io, selanjutnya ada ink untuk mendownload aplikasi KKMK Mobile.
   - Login menggunakan username dan password.
2. Tanggapan dan harapan yang diberikan oleh anggota merupakan tanggapan dan harapan terhadap aplikasi KKMK *Mobile*. Pengguna aplikasi KKMK *Mobile* dalam unsur kualitas website, kualitas citra produk, nama baik merek, pelayanan customer service, metode pembayaran, harga produk dan waktu pengiriman berada pada kriteria baik. Hal tersebut diharapkan dapat diperbaiki, dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penggunaan aplikasi KKMK *Mobile* adalah dengan memperbaiki pencapaian-pencapaian yang dirasa kurang baik dalam penggunaan aplikasi KKMK *Mobile* yang dapat dilihat dari diagram cartesius (gambar 4.3) pada Kuadran I yaitu indikator-indikator penerapan KKMK *Mobile* sangat penting bagi anggota, akan tetapi pelaksanaan oleh KKMK *Mobile* kurang baik yang terdiri dari indikator-indikator yaitu

respon cepat, waktu mendapatkan barang dan menanggapi pertanyaan pelanggan secara cepat. Dan juga tetap dipertahankan hasil pada Kuadran IV yaitu indikator-indikator penerapan KKMK *Mobile* tidak begitu penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya oleh aplikasi KKMK *Mobile* sudah baik yaitu, pada indikator kualitas foto produk, merek terkenal, metode pembayaran efektif, Cash on delivery, pemajangan dan deskripsi produk secara akurat, dan memiliki desain yang menarik.

5.2 Saran-saran

Dengan adanya kesimpulan tersebut maka terdapat beberapa saran yang dapat saya berikan Kepada Koperasi KKMK KAMOLA sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai penerapan aplikasi diharapkan dapat mencari variabel yang memenuhi kriteria penerapan aplikasi, teknik pengambilan sampel yang dipilih disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar mempermudah proses pengambilan sampel, dan teori yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

5.2.2 Saran Praktis

1. Melakukan sosialisasi yang lebih rutin dalam penggunaan aplikasi KKMK *Mobile* kepada anggota koperasi sehingga anggota memanfaatkan pelayanan aplikasi KKMK *Mobile* lebih banyak sehingga pelayanan yang didapat oleh seluruh anggota merata dan membuat video tutorial yang lebih rinci tentang cara menggunakan aplikasi KKMK *Mobile*.

2. Koperasi harus memperbaiki pencapaian yang kurang baik dan memepertahankan serta meningkatkan pencapaian yang dirasa sudah baik.
3. Aplikasi KKMK *Mobile* perlu memperbaiki layanan seperti merespon cepat setiap pesanan yang masuk, tidak ada produk yang terlambat dikirim dan menanggapi pertanyaan pelanggan baik saran maupun keluhan dari anggota secara cepat tanggap.

IKOPIN University