

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Rincian analisis yang dilakukan telah menghasilkan simpulan yang tersedia pada uraian berikut:

1. Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.
2. Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.
3. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.
4. Kemudahan penggunaan, keamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.

5.2 Saran

Saran yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijelaskan lebih lanjut pada bagian yang tersedia berikut:

1. Maxim dapat melakukan perbaikan pada desain dan antarmuka aplikasinya untuk lebih memudahkan penggunaannya, khususnya bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Pembaruan yang lebih intuitif dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendukung kepuasan konsumen. Dengan membuat antarmuka yang mudah diakses dan ramah pengguna, pengalaman penggunaan aplikasi akan menjadi lebih sederhana. Perbaikan ini tidak hanya akan membuat

aplikasi mudah digunakan, tetapi juga meningkatkan keterlibatan pengguna dengan memenuhi kebutuhan dan harapan beragam kalangan pengguna.

2. Maxim perlu secara konsisten memperbaiki sistem keamanannya untuk dapat menjamin bahwa informasi pribadi pengguna tetap aman dan terlindungi. Selain itu, peningkatan transparansi mengenai kebijakan privasi yang diterapkan dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Dengan memastikan bahwa pengguna memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana data dikelola dan dilindungi, Maxim dapat membangun keamanan yang lebih besar di antara konsumennya, yang pada gilirannya akan mendukung kenyamanan konsumen dalam menggunakan layanan.
3. Maxim perlu memperkuat hubungan dengan pengguna dengan menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai kebijakan serta prosedur yang berlaku. Selain itu, penting untuk menyediakan saluran dukungan pelanggan untuk menangani masalah yang muncul. Dengan pendekatan ini, Maxim tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan konsumen, tetapi juga memperkuat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Fokus pada komunikasi yang efektif dan bantuan cepat akan membantu Maxim membangun hubungan yang kuat dengan penggunanya, serta menciptakan basis pelanggan setia.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar ruang lingkup riset ini diperluas, mencakup lebih banyak variabel atau aspek yang beragam. Dengan memperluas fokus penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh bisa lebih menyeluruh dan mencakup berbagai perspektif yang dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang sedang diteliti. Selain itu, memperluas cakupan

penelitian akan memperkaya data yang ada, sehingga akan bisa memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap suatu perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik yang relevan dengan isu yang sedang dibahas.