

BAB VI PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang diperoleh sebelumnya, serta saran yang ditujukan bagi pihak Perusahaan maupun bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data keluhan pelanggan melalui ulasan aplikasi dan analisis menggunakan pendekatan *Six Sigma*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil identifikasi CTQ layanan Shopee Indonesia yaitu stabilitas aplikasi (62,81%), kenyamanan navigasi (14,63%), integritas & kesesuaian produk (13,11%), dan fleksibilitas pembayaran (9,45%). Diagram Pareto menunjukkan dua kelemahan utama penyumbang 77,44% kecacatan, yaitu stabilitas aplikasi (412 kejadian) dan kenyamanan navigasi (96 kejadian).
2. Kualitas layanan Shopee Indonesia berada pada level 3,34 σ (DPMO 32.800), sedikit di atas rata-rata industri jasa Indonesia. CTQ-4, CTQ-3, dan CTQ-2 menunjukkan kinerja baik, namun CTQ-1 (Stabilitas Aplikasi) menjadi satu-satunya atribut di bawah standar industri dengan level 2,89 σ (DPMO 82.400). Nilai DPMO dan sigma yang diperoleh menjadi *baseline* kinerja kualitas layanan serta menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan pada atribut layanan yang memiliki kontribusi *defect* terbesar.
3. Berdasarkan analisis Diagram *Pareto*, prioritas perbaikan difokuskan pada CTQ-1 (Stabilitas Aplikasi) dan CTQ-2 (Kenyamanan Navigasi) yang menyumbang 77,44% total kecacatan. Analisis *Fishbone* menunjukkan bahwa dugaan penyebab CTQ-1 berkaitan dengan stabilitas dan akses aplikasi, sedangkan CTQ-2 berkaitan dengan tampilan promosi yang mengganggu kenyamanan navigasi. Usulan perbaikan diarahkan pada

peningkatan stabilitas aplikasi dan penataan tampilan promosi agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pihak Shopee Indonesia disarankan untuk meningkatkan pemantauan terhadap keluhan pelanggan, terutama yang berkaitan dengan stabilitas aplikasi dan kenyamanan navigasi. Perbaikan dapat difokuskan pada pengujian fungsi utama aplikasi, pemantauan performa aplikasi, serta pengaturan tampilan promosi agar tidak mengganggu aktivitas utama pengguna.
2. Penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan jumlah data yang lebih besar, rentang waktu pengambilan data yang lebih panjang, dan metode analisis sentimen yang lebih lanjut.
3. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan usulan perbaikan kualitas layanan berdasarkan diagram *fishbone* tiap kategori penyebab dan melanjutkan analisis hingga tahap *Improve* dan *Control* agar usulan perbaikan dapat diuji dan dievaluasi secara lebih menyeluruh.

