

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari analisis 7 buah hipotesis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hampir semua hipotesis memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit* (manfaat bersih) pada aplikasi *Provider GSM* terkecuali hipotesis 6 yaitu hubungan antara variabel *use* (penggunaan) dan variabel *net benefit* (manfaat bersih). Adapun manfaat bersih yang dirasakan pengguna didorong oleh 2 variabel utama yaitu variabel *use* dan *user satisfaction* namun pada penelitian ini hanya variabel *user satisfaction* yang mendorongnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. *Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit* aplikasi *Provider GSM* dengan nilai signifikansi sebesar 0,069. Berdasarkan objek dalam penelitian ini yaitu pelanggan kartu prabayar dan pasca bayar yang menggunakan aplikasi *Provider GSM*, ditemukan bahwa kualitas sistem pada aplikasi *Provider GSM* belum sepenuhnya cepat dan kualitas informasi belum lengkap disemua aspek sehingga ketertarikan pengguna untuk meningkatkan intensitas penggunaan pada aplikasi pun kurang.

2. *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit* dalam menggunakan aplikasi *Provider GSM*, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Berdasarkan objek dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi *Provider GSM*, ditemukan bahwa pandangan pengguna tentang manfaat bersih yang diberikan aplikasi *Provider GSM* dapat memicu kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi pihak *Provider GSM* untuk meningkatkan kecepatan akses pada sistem serta menstabilkan kemudahan akses diberbagai daerah
2. Diharapkan bagi pihak *Provider GSM* untuk terus menambahkan promo, edukasi dan arahan penggunaan untuk menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Provider GSM* agar pengguna tertarik dan tidak terpaku oleh satu fitur saja sehingga dapat meningkatkan intensitas penggunaan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan metode yang berbeda seperti metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang berguna untuk mengukur minat penggunaan pada aplikasi *Provider GSM*.
4. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode selain metode *Structural Equation Model* (SEM) yang menggunakan *Smart-PLS* seperti

regresi, *path analysis* dengan menggunakan *software* SPSS, AMOS dan LISREL.

5. Pada penelitian ini peneliti menyadari keterbatasan data yang tersedia maka dari itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar.