

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **1.1. KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini terdapat 8 variabel yang menjadi tolak ukur yaitu, Variabel Independent yang pertama dari elemen *E-Core Service Quality* variabelnya (*Efficiency, System Availability, Fullfillment* dan *Privacy*), yang kedua ada elemen *E-Recovery Service Quality* variabelnya (*Responsiveness, Compensation* dan *Contact*) dan Variabel Dependennya yaitu *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan elemen *E-Core Service Quality* pada variabel *Efficiency* berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya setiap peningkatan pada *Efficiency* akan meningkatkan Kepuasan Pengguna.
2. Berdasarkan elemen *E-Core Service Quality* pada variabel *Fullfillment* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya jika ada perubahan nilai terhadap *Efficiency* tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
3. Berdasarkan elemen *E-Core Service Quality* pada variabel *System Availability* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya jika ada perubahan nilai terhadap *System Availability* tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.

4. Berdasarkan elemen *E-Core Service Quality* pada variabel *Privacy* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya jika ada perubahan nilai terhadap *Privacy* tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
5. Berdasarkan elemen *E-Recovery Service Quality* pada variabel *Responaiveness* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya jika ada perubahan nilai terhadap *Responsiveness* tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
6. Berdasarkan elemen *E-Recovery Service Quality* pada variabel *Compensation* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya jika ada perubahan nilai terhadap *Compensation* tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
7. Berdasarkan elemen *E-Recovery Service Quality* pada variabel *Contact* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya jika ada perubahan nilai terhadap *Contact* tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
8. Berdasarkan elemen *E-Core Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality*, dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen pada dua elemen tersebut secara simultan (bersama-sama) memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna aplikasi MyTelkomsel.

## 1.2. SARAN

1. Untuk aplikasi MyTelkomsel disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, pada penelitian ini hanya 1 aspek yang berpengaruh kepada kepuasan pengguna yaitu aspek *Efficiency*. Jadi disarankan untuk membuat registrasi dan login aplikasi MyTelkomsel yang lebih efisien dan tidak ribet daripada sebelumnya, kecepatan untuk akses aplikasi MyTelkomselnya juga dioptimalkan lagi agar perangkat yang spesifikasinya rendah bisa menjalankan aplikasinya dengan lebih ringan sehingga dapat memberikan kesan positif bagi kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengangkat topik yang sama di kemudian hari untuk bisa mengumpulkan data dari daerah lain untuk kemudian mencari tahu apakah pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna-pengguna kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel yang berada di luar kota Jambi atau kota lainnya dan agar dapat menggunakan metode lain atau *tools* lain selain SPSS.
3. Kelemahan dari penelitian ini adalah jumlah sampel yang kurang banyak, saran kepada peneliti selanjutnya adalah untuk mengambil sampel yang lebih luas dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti objek yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.