

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Pada penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel yang terdiri dari 3 (tiga) variabel independen yaitu *System Quality*, *Informasi Quality*, dan *Service Quality* dan 1 (satu) variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi My Pertamina menggunakan metode Delone And McLean dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Seluruh variabel independen dalam penelitian ini yang meliputi Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), dan Kualitas Layanan (*service quality*) memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) aplikasi My Pertamina.
2. Terdapat variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) yaitu Kualitas Informasi (*information quality*) dengan salah satu pertanyaan yang paling besar yaitu saya merasa informasi yang ditampilkan oleh aplikasi My Pertamina lengkap dan jelas.
3. Semua variabel Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), dan Kualitas Layanan (*service quality*) secara simultan/bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) aplikasi My Pertamina.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya ialah :

1. Bagi aplikasi My Pertamina kualitasnya patut dipertahankan seperti pada bagian Kualitas Informasi memiliki nilai yang paling besar artinya variabel ini perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Pengguna, pada bagian Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan memiliki nilai terbesar kedua dan ketiga artinya variabel ini perlu lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Pengguna
2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini peneliti sarankan agar dapat menggunakan metode yang berbeda seperti TAM (*Technology Acceptance Model*), perhitungan data yang berbeda seperti SmartPLS, analisis data yang berbeda seperti Amos (*Analysis of Moment Structure*), dan sampel yang lebih banyak dari yang telah peneliti lakukan supaya bisa menjadi acuan referensi pada penelitian sejenis.