

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari Uji T menunjukkan hasil untuk Hipotesis 1 *Content* (X1), Hipotesis 2 *Accuracy* (X2), Hipotesis 3 *Format* (X3), Hipotesis 4 *Ease of Use* (X4), dan Hipotesis 5 *Timeliness* (X5) yang diperoleh dari uji T terhadap *User Satisfaction* (Y) diterima. Artinya apabila ada perubahan pada kelima dimensi tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel independen yang terdiri dari variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dan memiliki nilai tingkat hubungan yang kuat dengan *User Satisfaction* yaitu sebesar 58.4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan pada aplikasi MyTelkomsel dari segi isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu.

3. Variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) pada aplikasi MyTelkomsel berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila pengembang aplikasi MyTelkomsel meningkatkan kualitas yang terdapat pada dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna MyTelkomsel.
4. Berdasarkan hasil dari Uji F menunjukkan bahwa Hipotesis 6 terhadap *User Satisfaction* (Y) diterima. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh secara simultan nilai dari variabel (X) yang terdapat pada EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel yang berada di wilayah Kota Jambi. Oleh karena itu, model diterima dan semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa seluruh hipotesis untuk variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* diterima dan menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh MyTelkomsel. Ada beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pembaca antara lain sebagai berikut :

1. Penulis menyarankan kepada peneliti yang ingin mengambil objek penelitian ini agar memperluas area penelitian dan menggunakan populasi dengan

jumlah sampel yang berbeda agar dapat diperoleh hasil yang lebih baik serta bisa menggunakan metode yang lain.

2. Penulis menyarankan kepada pengembang aplikasi agar lebih meningkatkan layanan dan sistem pada aplikasi terutataam untuk tingkat akurasi dan ketepatan waktu. Pengembang aplikasi dapat melakukan evaluasi terhadap sistem agar aplikasi tidak sering mengalami *forced closed* atau *error* ketika pengguna sedang menggunakan aplikasi tersebut dan pengembang juga dapat melakukan evaluasi pada tingkat ketepatan waktu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna agar dapat diperoleh secara *real time* atau cepat. Hal tersebut menjadi salah satu masukan yang diberikan kepada aplikasi MyTelkomsel agar penggunaan aplikasi menjadi lebih optimal, efektif, dan efisien.