

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, untuk kepuasan pengguna pada Aplikasi *My Smartfren* dengan menggunakan metode *Servqual*. Adapun kesimpulan yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari lima variabel *Servqual*, dua variabel "*Tangibles*", "*Reliability*" tidak berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, "*Responsiveness*," "*Assurance*," dan "*Empathy*" tiga variabel yang membentuk *My Smartfren* mempunyai dampak positif yang cukup besar terhadap kepuasan pengguna.
2. Dari hasil hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi *My Smartfren* terdapat penolakan terhadap variabel "*Tangibles (X1)*" pada tampilan aplikasi. Variabel selanjutnya yang tidak mempengaruhi *Kepuasan Pengguna* adalah "*Reliability (X2)*" yang berkaitan dengan keandalan Aplikasi *My Smartfren*. Selain itu variabel "*Responsiveness (X3)*" diterima sebagai hipotesis. Hal ini menandakan bahwa layanan yang ditawarkan Aplikasi *My Smartfren* cepat dan akurat sehingga berdampak pada kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *My Smartfren* dipengaruhi oleh variabel "*Jaminan (X4)*". Kepuasan

pelanggan dipengaruhi oleh variabel “*Empathy (X5)*” yang menunjukkan seberapa nyaman pengguna terhadap *Aplikasi My Smartfren*.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang tertarik pada kajian sejenis diharapkan dapat mempertimbangkan, meninjau kembali dan memperbaiki atau memperbarui hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menggunakan metode lainnya sehingga hasil penelitian tidak hanya berfokus pada analisis metode *Servqual* saja, bisa juga menggunakan metode yang berbeda seperti *Webqual* ataupun *Delone and McLean*.
2. Melakukan pengolahan data menggunakan *Software* yang berbeda seperti *Smart PLS* ataupun *AMOS*.