

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi MyTelkomsel memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel sebagai responden.

1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner sudah layak digunakan dalam penelitian ini,
3. Dimensi kualitas layanan yang terdiri dari efficiency, Reliability, Fulfilment, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.
4. Secara umum, semakin baik kualitas layanan pada aplikasi MyTelkomsel, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penggunanya.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian ini yang telah dilakukan dengan menggunakan metode E-Servqual, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dengan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Mempertahankan presentasi yang sudah ada sesuai dengan harapan pengguna dan lebih meningkatkan lagi kepuasan pengguna dalam menyempurnakan layanan aplikasi MyTelkomsel dengan memperbaiki atau menambahkan fitur-fitur terbaru pada Mytelkomsel
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ini menganalisis aplikais Mytelkomsel, penulis sarankan agar lebih memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang berbeda atau menambah sampel.