

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penerapan metode *End User Computing Satisfaction* dalam analisis *usability* aplikasi PLN *Mobile* di Purbalingga, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PLN *Mobile* di Purbalingga dengan indeks tertinggi adalah variabel *Ease of Use* sebesar 79,91%, variabel *Format* sebesar 72,13%, dan variabel *Content* sebesar 66,99% yang berada pada kategori 'Setuju' dengan *range* kategori 60-79,99%. Sedangkan variabel dengan indeks terendah adalah variabel *Accuracy* sebesar 48,24%, dan variabel *Timeliness* sebesar 53,06% yang berada pada kategori 'Netral' dengan *range* kategori 40-59,99%.
- b. Rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi PLN *Mobile* dapat dilakukan dengan memperhatikan variabel *Accuracy*, yaitu memperbaiki akurasi data, khususnya pada jumlah token listrik dan jumlah poin, serta perbaikan dengan memperhatikan variabel *Timeliness*, yaitu kecepatan respon aplikasi agar pengguna tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Perbaikan tersebut perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna menjadi lebih baik, yaitu pada kategori 'Sangat Setuju'. Adapun peningkatan yang perlu dilakukan dengan memperhatikan variabel *Content*, yaitu meningkatkan penyediaan informasi yang dibutuhkan, jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Variabel *Format* dapat dilakukan peningkatan dengan menyediakan format aplikasi yang mudah dipahami. Serta variabel *Ease of Use* dapat dilakukan peningkatan dengan cara meningkatkan kemampuan aplikasi agar lebih mudah digunakan.

5.2. Saran

Berdasar pada kesimpulan di atas, saran yang dapat diterapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan secara berkelanjutan pada aplikasi PLN *Mobile*.
- b. Penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan cara membandingkan metode EUCS dengan metode lainnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.