

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di provinsi Jawa Tengah dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Hasil perhitungan dan analisis yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) didapat hasil kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan masing-masing variabel memiliki presentase sebagai berikut, presentase pada variabel *Content* berada di kategori Puas, pada variabel *Accuracy* sebesar 69,44% berada di kategori Puas, pada variabel *Format* sebesar 71,24% berada di kategori Puas, pada variabel *Ease of use* sebesar 71,36% berada di kategori Puas dan pada variabel *Timeliness* sebesar berada di kategori Puas.
2. Dari 5 variabel dari metode EUCS, presentase tertinggi berada di variabel *Content* sebesar 72,08% dan variabel terendah berada di variabel *Timeliness* sebesar 68,34%.
3. Hasil uji hipotesis yang dilakukan diketahui ada empat variabel yaitu variabel *accuracy, format, ease of use, timeliness* yang hipotesisnya ditolak dan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sehingga pengguna merasa tidak puas.
4. Hasil uji hipotesis yang dilakukan diketahui satu variabel yaitu variabel *content* yang hipotesisnya diterima dan berpengaruh pada kepuasan pengguna sehingga pengguna merasa puas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, maka saran untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk membandingkan hasil kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel disarankan menggunakan metode lain seperti metode KANO atau metode IPA dan jangkauannya lebih luas lagi, tidak hanya berfokus 1 provinsi saja tetapi se Indonesia.

2. Terkait hasil analisis dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dijadikan bahan evaluasi atau informasi perbaikan berdasarkan hasil telah di paparkan agar harapan kedepannya kinerja aplikasi MyTelkomsel semakin lebih baik dan aplikasi MyTelkomsel dapat mempertahankan kualitas dan loyalitas pengguna aplikasi MyTelkomsel.