

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini mengenai kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata analisis PIECES myTelkomsel, diperoleh seluruh variabel dikategorikan puas dan sangat puas. Variabel *Performance* memperoleh nilai 4,01 dengan kategori puas, variabel *Information* memperoleh nilai 4,34 dengan kategori sangat puas, variabel *Economy* memperoleh nilai 4,14 dengan kategori puas, variabel *Control and Security* memperoleh nilai 4,19 dengan kategori puas, variabel *Efficiency* memperoleh nilai 4,28 dengan kategori sangat puas, dan variabel *Services* memperoleh nilai 4,30 dengan kategori sangat puas.
2. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata analisis PIECES MyIM3, diperoleh seluruh variabel dikategorikan puas dan sangat puas. Untuk variabel *Performance* memperoleh nilai 3,99 dengan kategori puas, variabel *Information* memperoleh nilai 4,26 dengan kategori sangat puas, variabel *Economy* memperoleh nilai 4,28 dengan kategori sangat puas, variabel *Control and Security* memperoleh nilai 4,11 dengan kategori puas, variabel *Efficiency* memperoleh nilai 4,33 dengan kategori sangat puas, dan variabel *Services* memperoleh nilai 4,28 dengan kategori sangat puas.
3. Aplikasi MyTelkomsel sebaiknya melakukan perbaikan layanan pada variabel *economy* dan *efficiency*. Pada variabel *economy* myTelkomsel, sebaiknya lebih mengurangi penggunaan data atau kuota saat pengguna mengakses aplikasi dan tidak menguras pulsa ketika mengakses aplikasi namun kuota internet sedang habis. Sedangkan untuk aplikasi MyIM3 sebaiknya melakukan perbaikan layanan pada variabel *performance*,

information, control and security dan juga *services*. Pada variabel *performance* MyIM3 dapat memperbaiki error atau gangguan yang ada pada aplikasi, seperti memperbaiki *error* ketika melakukan *login*, mempercepat proses *loading* saat mengakses aplikasi. MyIM3 dapat menambahkan sebuah *pop-up* yang bertuliskan “harap tunggu, saat ini sistem sedang sibuk”. Informasi ini diberikan untuk mengetahui bahwa sistem menjalankan perintah pengguna pada saat itu. Pada variabel *Control and Security* MyIM3 memberikan jaminan kepada pengguna, bahwa data pribadi pengguna digunakan dengan semestinya dan tidak disalah gunakan dengan cara menggunakan perjanjian yang disepakati dalam kebijakan privasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan pengembangan item pernyataan untuk beberapa variabel seperti *economy, control and security* dan *efficiency*.
2. Penelitian selanjutnya dapat menganalisis perbandingan antara aplikasi myTelkomsel dengan aplikasi *provider* sejenis, atau antara aplikasi MyIM3 dengan aplikasi *provider* sejenis .
3. Perbandingan ini dilakukan dengan menggunakan metode PIECES yang memiliki enam variabel untuk dijadikan sebaegai indikator pernyataan. Untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap, dalam melakukan perbandingan tingkat kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan menggunakan metode lain seperti e-servqual.