

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan dan juga saran yang akan diberikan dari penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Aplikasi by.U merupakan sebuah layanan selular prabayar digital pertama di Indonesia. By.U menyajikan berbagai macam fitur digital yang dapat diakses atau dilakukan sendiri oleh pengguna mulai dari pemilihan nomor, penentuan kuota internet tambahan, pengiriman *simcard*, hingga *live chat* layanan pengguna. Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menentukan dan mengetahui faktor dari *end-user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan model *end-user computing satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Faktor kepuasan pengguna terhadap aplikasi by.U terdiri dari *content* dan *timeliness*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *content* dan *timeliness* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* yang berperan sebagai perspektif pengguna dalam penelitian ini. Sedangkan variabel *accuracy*, *format*, dan *ease of use* memberikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *satisfaction*.
2. Faktor yang paling berpengaruh terhadap *satisfaction* atau kepuasan pengguna aplikasi by.U adalah *timeliness*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *timeliness* memiliki nilai *path*

coefficient paling besar terhadap variabel *satisfaction* dibandingkan dengan variabel lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya, pada model ini dapat menjelaskan bahwa variabilitas konstruk kepuasan pengguna (*satisfaction*) sebesar 47.1% sedangkan 52.9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Maka untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel dan indikator penelitian yang belum terdapat pada model yang dipakai agar penelitian menemukan variabel apa yang sebenarnya mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi by.U.
2. Bagi Pengembang Aplikasi by.U, kepuasan pengguna menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas dalam proses pelayanan. Maka dari itu disarankan untuk pihak pengembang aplikasi by.U jika ingin melakukan pengembangan lebih lanjut diharapkan untuk dapat melakukan pengembangan aplikasi by.U khususnya untuk variabel isi (*content*) dan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) karena memiliki tingkat signifikan yang tinggi terhadap kepuasan pengguna, yang berarti memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Lalu dapat dilanjutkan dengan variabel *accuracy*, *format*, dan *ease of use* sehingga pengguna merasa akan terus menggunakan aplikasi by.U.