

## 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

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa:

1. Faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi PORTAL PLN terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* dimana variabel ini berpengaruh signifikan ( $p\ value < 0,05$ ) terhadap niat penggunaan Aplikasi PORTAL PLN. Sedangkan *trust of internet* dan *trust of government* dimana variabel ini berpengaruh signifikan ( $p\ value < 0,05$ ) terhadap harapan kinerja.
2. Selain itu, *trust of internet* dan *trust of government* dimana variabel ini juga ditemukan tidak berpengaruh signifikan ( $p\ value > 0,05$ ) terhadap niat penggunaan Aplikasi PORTAL PLN.

#### 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

- a. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data survey yang dikumpulkan secara eksklusif dari populasi salah satu data pelanggan di Unit Layanan Pelanggan PLN di Surabaya yang bersedia untuk membantu dalam penyebaran kuesioner ke pelanggan, sehingga masih banyak pelanggan yang masih belum menjadi responden penelitian ini.

- b. Dapat mempertimbangkan untuk menggunakan model penelitian yang lain selain model UTAUT
- c. Penelitian ini tidak menggunakan variabel moderasi untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya variabel moderasi terhadap niat penggunaan Aplikasi PORTAL PLN akan menarik jika penelitian selanjutnya memasukkan variabel moderasi age, gender, experience, dan voluntary untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang dihasilkan oleh variabel moderasi tersebut.
- d. Dapat mempertimbangkan untuk menggunakan model lain.