BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan pada topik Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Disconfirmation* Terhadap *User Satisfaction* Aplikasi MyTelkomsel Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2023 Universitas Negeri Medan, disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, terbukti dari nilai T-*statistic* dan P-*values* yang telah memenuhi syarat agar hipotesis diterima. Temuan ini mengonfirmasi bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan yang dirasakan pengguna MyTelkomsel di Jurusan Manajemen angkatan 2023, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Di sisi lain, nilai *effect size* yang termasuk efek kecil memperlihatkan kontribusi yang terbatas dibandingkan variabel *Disconfirmation*. Namun secara keseluruhan penilaian responden terhadap persepsi kegunaan MyTelkomsel tetap menunjukkan respons positif dan tetap menunjukkan dampak yang nyata pada kepuasan pengguna.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Disconfirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, terbukti dari nilai T-*statistic* dan P-*values* yang telah memenuhi syarat agar hipotesis diterima. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi diskonfirmasi (kesesuaian antara pengalaman dan ekspektasi) yang dirasakan pengguna MyTelkomsel di Jurusan Manajemen angkatan 2023, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Di sisi lain, analisis deskriptif memperlihatkan *Disconfirmation* memiliki tingkat kesesuaian rata-rata terendah di antara ketiga variabel, menunjukkan tingkat persetujuan terhadap pernyataan dengan nilai paling kecil. Namun, pada akhirnya *Disconfirmation* memiliki kontribusi besar dengan nilai *effect size* jauh lebih besar dari variabel *Perceived Usefulness*. Hal ini menjadikan variabel *Disconfirmation* sebagai

faktor dominan dan menjadikannya sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna MyTelkomsel dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Saran Akademik yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya agar dapat lebih memahami kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada populasi yang lebih luas dan sampel yang lebih banyak untuk mendapat generalisasi yang lebih luas.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif dengan mewawancarai pengguna MyTelkomsel secara langsung. Ini dapat melihat keluhan pengguna dengan lebih nyata dan memahami masalah kepuasan pengguna aplikasi tersebut.
3. Penelitian selanjutnya juga diharapkan bukan hanya berhenti pada aplikasi MyTelkomsel saja, tetapi juga dapat menguji aplikasi sejenis lainnya untuk melihat apakah ada pola pengaruh antar aplikasi *mobile* penyedia telekomunikasi.

Saran Praktis yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Perceived Usefulness*

   Hasil penelitian menunjukkan nilai Tingkat Kesesuaian (TK) terendah pada variabel *Perceived Usefulness* terdapat pada pernyataan PU7. Pernyataan "Fitur-fitur (beli paket, isi pulsa, info kartu, informasi promosi dsb.) dalam aplikasi MyTelkomsel bekerja secara efektif dan memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan saya." hanya bernilai sebesar 74%, merupakan yang terkecil di antara item pernyataan lainnya pada indikator *Perceived Usefulness*. Ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna menilai MyTelkomsel bermanfaat secara umum, namun efektivitas fitur-fitur di dalamnya masih kurang optimal. Oleh sebab itu, MyTelkomsel disarankan untuk meningkatkan efektivitas fitur-fitur tersebut, misalnya dengan menghadirkan rekomendasi paket atau promosi berbasis pola penggunaan aktual pengguna (*personalized recommendation*), menyederhanakan alur

pencarian informasi kartu agar hasil yang ditampilkan langsung relevan tanpa langkah tambahan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap tingkat keberhasilan tiap fitur dalam memenuhi tujuan penggunanya (*task success rate*), sehingga setiap fitur benar-benar memberikan hasil yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, bukan sekadar tersedia secara fungsional.

2. *Disconfirmation*

   Hasil penelitian menunjukkan nilai Tingkat Kesesuaian (TK) terendah pada variabel *Disconfirmation* terdapat pada pernyataan DC4. Pernyataan "Kualitas layanan yang disediakan MyTelkomsel (kecepatan respons, keandalan fitur, kelengkapan informasi) melebihi harapan awal saya sebelum menggunakannya." hanya bernilai sebesar 68%, merupakan yang terkecil di antara item pernyataan lainnya pada indikator *Disconfirmation*. Informasi ini menunjukkan bahwa dari semua aspek pembentuk ekspektasi, kualitas layanan teknis (kecepatan respons, keandalan fitur, dan kelengkapan informasi) menjadi titik yang kurang memenuhi harapan awal pengguna. Oleh sebab itu, MyTelkomsel disarankan untuk lebih memelihara dan menyempurnakan layanan yang ada dalam aplikasi agar merespons lebih cepat, meningkatkan keandalan agar minim error, serta memastikan informasi yang disajikan lengkap dan akurat sesuai harapan pengguna.

3. *User Satisfaction*

   Hasil penelitian menunjukkan nilai Tingkat Kesesuaian (TK) terendah pada variabel *User Satisfaction* terdapat pada pernyataan US2. Pernyataan "MyTelkomsel belum memenuhi harapan saya/MyTelkomsel memenuhi harapan saya." hanya bernilai sebesar 69% merupakan yang terkecil di antara item pernyataan lainnya pada indikator *User Satisfaction*. Rendahnya nilai ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan menjadi kelemahan dalam pembentukan kepuasan secara keseluruhan. Temuan ini juga selaras dengan temuan pada variabel *Disconfirmation* yang juga menunjukkan kelemahan pada aspek pemenuhan harapan. Oleh sebab itu, MyTelkomsel disarankan untuk menyelaraskan janji layanan, baik dari promosi maupun deskripsi fitur dengan kemampuan aktual

yang mampu disediakan sehingga harapan pengguna tidak meleset dari apa yang mampu diberikan MyTelkomsel, selanjutnya barulah MyTelkomsel semakin menyempurnakan aplikasinya agar dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai harapan pengguna.