

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari temuan penelitian yang dilakukan pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Pangkalpinang dapat disimpulkan bahwa *E-Trust* dan *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction*. Kesimpulan ini didukung oleh pembahasan yang disajikan pada bab-bab sebelumnya:

1. Analisis uji hipotesis 1 menegaskan bahwa variabel *E-Trust* (X1) (kepercayaan elektronik) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap *E-Satisfaction* (Y) (kepuasan elektronik) pengguna aplikasi PLN *Mobile*.
2. Berdasarkan temuan uji hipotesis 2, terbukti bahwa variabel *E-Service Quality* (X2) yang mengacu pada kualitas layanan elektronik mempunyai pengaruh secara parsial terhadap *E-Satisfaction* (Y) yang mewakili kepuasan konsumen pengguna aplikasi PLN *Mobile*.
3. Berdasarkan analisis uji hipotesis 3 yang telah dilakukan, terbukti bahwa variabel *E-Trust* (kepercayaan elektronik) (X1) dan *E-Service Quality* (kualitas pelayanan elektronik) (X2) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap *E-Satisfaction* (kepuasan elektronik) (Y) di kalangan pengguna aplikasi PLN *Mobile* sebesar 50,1%.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya serta kesimpulan diatas, dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

5.2.1 Implikasi Teoritis

1. Pemberian tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan kewajiban, harapan serta kepercayaan kepada pengguna aplikasi pada layanan jasa dapat berpengaruh terhadap pencapaian perilaku kepuasan pelanggan listrik atau pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Pangkalpinang.
2. Komitmen dalam keandalan, daya tanggap serta jaminan yang dimiliki karyawan mempunyai pengaruh terhadap perilaku kepuasan terhadap

pengguna aplikasi layanan. Karyawan dengan komitmen dalam kehandalan yang tinggi tentunya mempunyai dedikasi dan pencapaian keinginan yang lebih tinggi daripada karyawan dengan komitmen dengan kehandalan rendah.

3. Pelayanan yang dibutuhkan dan diharapkan yang kondusif dapat mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi PLN *Mobile*, dimana hal tersebut diharapkan organisasi dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan untuk menciptakan pelayanan jasa yang baik.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi instansi terkait dan karyawan bagian pelayanan jasa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, menciptakan kepuasan terhadap konsumen listrik dalam penggunaannya agar menciptakan komitmen diantara karyawan untuk meningkatkan perilaku kepuasan dan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa faktor yang dapat membatasi penelitian:

1. Kurangnya pengawasan dan terbatasnya waktu bagi responden untuk mengisi kuesioner meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan jawaban. Hal ini mengakibatkan jawaban responden tidak sesuai dengan pernyataan.
2. Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penelitian ini dibatasi pada *E-Trust*, *E-Service Quality*, dan *E-Satisfaction*.

5.4 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

5.4.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penting untuk mengadopsi perspektif komprehensif ketika mempertimbangkan kriteria responden. Disarankan untuk mengkaji secara menyeluruh pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner, termasuk semua variabelnya. Jika penelitian saat ini menggunakan indikator tertentu, penelitian selanjutnya dapat memodifikasi indikator lain sesuai dengan penelitian. Penting untuk memasukkan kriteria dalam variabel *E-Service Quality* mengenai kenyamanan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* oleh pengguna. Hal ini akan memudahkan riwayat kepuasan penggunaan aplikasi pengguna.

5.4.2 Bagi Perusahaan

Untuk meningkatkan keamanan data pelanggan, disarankan untuk memasukkan fitur layanan yang ada ke dalam aplikasi PLN *Mobile*. Selain itu, disarankan untuk memperbarui aplikasi secara konsisten untuk memperbaiki gangguan apa pun, meningkatkan kinerja, dan memperkenalkan fitur baru sesuai permintaan pengguna atau untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Meningkatkan layanan di bawah standar dan meminimalisir kemungkinan masalah penerapan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap PLN *Mobile* di antara pengguna yang puas, memastikan pemenuhan semua persyaratan secara efektif.

