

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis “Pengaruh Faktor *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Keputusan Penggunaan Dan Kepuasan Pelanggan Aplikasi myIM3 (Studi Pada Aplikasi myIM3 – PT Indosat Tbk)”, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan
2. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan
3. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan
4. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan
5. Keputusan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan
6. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan penggunaan
7. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan penggunaan

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut maka saran yang dapat dipertimbangkan dalam penelitian ini adalah :

1. Pada variabel *perceived ease of use* yang merupakan nilai terendah adalah pernyataan tentang “informasi produk dan layanan yang tersedia lengkap, jelas, dan mudah dipahami”. Sebaiknya PT. Indosat Tbk dapat melakukan perbaikan terkait kelengkapan informasi produk dan penjelasan yang mudah dipahami oleh konsumen. Sehingga segala bentuk informasi, promosi, atau kegiatan pemasaran lainnya yang dilakukan melalui aplikasi myIM3 dapat tersampaikan dengan baik kepada para pelanggan.

2. Pada variabel *perceived usefulness* yang merupakan nilai terendah adalah pernyataan tentang “melakukan berbagai transaksi pembelian lebih cepat.” Pernyataan tersebut mendapatkan nilai terendah yang artinya masih banyak pelanggan yang merasa bertransaksi dengan myIM3 lambat, sehingga PT Indosat dapat melakukan peningkatan dalam kecepatan layanan transaksi pada aplikasi myIM3.
3. Pada variabel keputusan penggunaan yang merupakan nilai terendah adalah pernyataan tentang “saya yakin bertransaksi melalui aplikasi myIM3 adalah pilihan tepat”. Dari rendahnya nilai yang didapatkan pernyataan tersebut, dapat diartikan bahwa masih banyak pelanggan Indosat yang belum yakin untuk menggunakan aplikasi myIM3. Hal ini dapat diatasi oleh PT Indosat Tbk dengan melakukan promosi dan edukasi kepada pelanggan Indosat terkait aplikasi myIM3.
4. Pada variabel kepuasan pelanggan yang merupakan nilai terendah adalah pernyataan tentang “secara keseluruhan, saya merasa puas selama menggunakan aplikasi myIM3”. Dalam hal ini, dapat diketahui bahwa myIM3 belum mencapai kepuasan pelanggan dengan maksimal, PT Indosat Tbk perlu melakukan perbaikan baik dari pelayanan, promosi, kualitas produk, dan memahami kebutuhan pelanggan sehingga aplikasi myIM3 dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan