

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dalam menganalisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi, *MyPertamina* maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Hasil penyebaran kuesioner melalui *google form* sangat efektif untuk perkembangan digital dan hasil yang akurat untuk setiap indikator yang sudah diuji melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi *multiple* yang menyatakan bahwa masyarakat puas dengan adanya peluncuran aplikasi *MyPertamina*.
2. Terdapat beberapa hambatan yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan aplikasi *MyPertamina* dimana hal ini dapat menjadi evaluasi untuk perusahaan agar meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi *MyPertamina*.

5.2 Saran

Adapun saran yang penulis berikan untuk PT Pertamina khususnya pada SPBU Bukit Golf Kota Palembang yaitu:

1. Pada penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, PT Pertamina harus mempertahankan beberapa hal yang ada pada aplikasi *MyPertamina* berdasarkan pernyataan pada setiap variabel, diantaranya adalah yang pertama mempertahankan Kepuasan Pengguna (X6) indikator yang mencakup efektifitas dan efisiensi dari aplikasi *MyPertamina* dalam memberikan pelayanan, kedua mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Y) yang mencakup ketepatan fitur-fitur aplikasi *MyPertamina* dan mengembangkan *reward* untuk para pengguna aktif, ketiga mempertahankan Ketepatan Waktu (X5) yang mencakup ketanggapan aplikasi dalam memberikan pemberitahuan mengenai informasi dalam penggunaan sistem, dan keempat mempertahankan Akurasi (X2) yang mencakup keamanan dari identitas setiap pengguna terdaftar.

2. Aplikasi *MyPertamina* masih memiliki beberapa hambatan dalam sistem penggunaannya diantaranya adalah keakuratan penggunaan aplikasi dimana terjadinya *error* ketika aplikasi digunakan, *desain* yang masih kurang dipahami oleh masyarakat, dan aplikasi mudah diakses di mana saja. Beberapa hambatan tersebut dapat menjadi evaluasi untuk perusahaan agar dapat memperbaiki kesalahan pada penggunaan aplikasi *MyPertamina* sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan adanya peluncuran aplikasi *MyPertamina*.