

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan beserta teori dan konsep yang mendukung Pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan Pengguna aplikasi AXISnet dikota Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai persepsi kemudahan pada pengguna aplikasi AXISnet dikota Bandung, yang diketahui bahwa total skor secara keseluruhan berada pada “kategori baik”. Persentase tertinggi terdapat pada indikator Ease (kemudahan memperoleh). Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa relatif mudah dalam mengakses sistem tersebut, indikator Ease ini mungkin mencerminkan fitur yang mudah dipahami atau tidak mempersulit pengguna. Sementara persentase terendah terdapat pada indikator Availability. Ini menunjukkan bahwa informasi berbagai macam produk sebagai bahan pertimbangan bagi pengguna ketika melakukan pembelian, mungkin ada beberapa kekurangan atau masalah terkait dengan ketersediaan informasi yang dirasakan oleh pengguna.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepercayaan pada pengguna aplikasi AXISnet dikota Bandung, yang diketahui bahwa total skor secara keseluruhan berada pada kategori baik. Persentase tertinggi terdapat pada indikator Kebaikan (Benevolence). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa sistem atau produk tersebut memiliki niat baik dan

mendukung kepentingan mereka. Sementara persentase terendah terdapat pada indikator Integritas (Integrity). Hal ini menunjukkan meskipun pengguna merasa sistem atau produk memiliki integritas, masih ada beberapa kekhawatiran atau ketidakpuasan terkait dengan konsistensi dan keandalan dari sistem atau produk tersebut.

3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai loyalitas pada pengguna aplikasi AXISnet dikota Bandung, dengan total skor keseluruhan tergolong dalam kategori "baik". Indikator Retention (ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan) mencatat persentase tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup yakin bahwa perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan mereka meskipun ada pengaruh negatif dari luar. Indikator ini menunjukkan bahwa perusahaan dianggap cukup stabil dan mampu menjaga reputasinya dengan baik. Sebaliknya, indikator Repeat Purchase (kesetiaan terhadap pembelian produk) memperoleh persentase terendah di antara indikator lainnya, Ini menunjukkan meskipun ada tingkat kesetiaan yang baik terhadap pembelian produk, pengguna mungkin masih ragu atau kurang konsisten dalam melakukan pembelian ulang. Hal ini bisa mencerminkan kurangnya aplikasi memberikan program loyalty untuk pengguna yang melakukan pembelian ulang sehingga pengguna tidak konsisten melakukan pembelian.
4. Persepsi Kemudahan Penggunaan dapat berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pada pengguna aplikasi AXISnet di Kota Bandung. Karena aplikasi yang dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan intuitif

cenderung memberikan pengalaman pengguna yang positif. Pengguna yang mengalami navigasi yang lancar dan tanpa kendala merasa lebih puas dan percaya bahwa aplikasi tersebut dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, kemudahan penggunaan meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi, yang pada gilirannya memperkuat persepsi bahwa aplikasi ini profesional dan berkualitas tinggi. Dukungan pengguna yang efektif dan ulasan positif dari pengguna yang puas juga turut memperkuat kepercayaan terhadap aplikasi, menciptakan kemudahan penggunaan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan reputasi aplikasi.

5. Persepsi Kemudahan Penggunaan dapat berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada pengguna aplikasi AXISnet di Kota Bandung. Karena aplikasi yang mudah digunakan cenderung meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi frustrasi. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi menawarkan navigasi yang intuitif dan operasional yang efisien, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dan tetap setia pada layanan yang ditawarkan. Kemudahan penggunaan yang konsisten juga memperkuat kepercayaan pengguna, yang dapat memotivasi mereka untuk tidak hanya terus menggunakan aplikasi tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga membangun loyalitas jangka panjang.
6. Kepercayaan dapat berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada pengguna aplikasi AXISnet di Kota Bandung. karena ketika pengguna

merasa yakin bahwa aplikasi tersebut aman, andal, dan memenuhi harapan mereka, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut secara konsisten. Kepercayaan yang tinggi memotivasi pengguna untuk tetap setia, mengurangi kemungkinan mereka berpindah ke aplikasi lain, dan mendorong mereka untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. Dengan demikian, kepercayaan yang kuat berfungsi sebagai dasar penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pengguna.

7. Persepsi Kemudahan Penggunaan dapat berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas melalui kepercayaan pada pengguna aplikasi AXISnet di Kota Bandung. Karena aplikasi yang mudah digunakan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas dan keandalan aplikasi. Ketika pengguna merasa nyaman dan yakin dengan kemudahan navigasi dan operasional aplikasi, kepercayaan mereka terhadap aplikasi meningkat. Kepercayaan yang terbangun ini kemudian memperkuat loyalitas, mendorong pengguna untuk tetap setia dan terus menggunakan aplikasi secara konsisten. Dengan demikian, kemudahan penggunaan berfungsi sebagai faktor awal yang mempengaruhi kepercayaan, yang selanjutnya mempengaruhi tingkat loyalitas pengguna terhadap aplikasi AXISnet.

5.2 Saran

1. Berdasarkan tanggapan pengguna aplikasi AXISnet di kota Bandung mengenai persepsi kemudahan dengan indikator terendah yaitu availability, disarankan untuk meningkatkan ketersediaan berbagai produk dan informasi produk yang relevan. Persepsi kemudahan ini melibatkan

kemudahan akses ke berbagai pilihan paket data serta informasi yang jelas dan lengkap mengenai setiap produk, sehingga memudahkan pengguna dalam membuat keputusan pembelian online. Hal ini mungkin bisa disarankan dengan cara menyediakan fitur perbandingan yang memungkinkan pengguna untuk membandingkan beberapa paket data secara bersamaan.

Misalnya, pengguna dapat memilih hingga tiga paket data dan melihat perbandingan langsung mengenai harga, kuota, dan manfaat dalam tabel yang jelas atau juga bisa dengan cara mengintegrasikan fitur "Paket Populer" atau "Paket Rekomendasi" yang menampilkan paket data yang sering dicari atau direkomendasikan berdasarkan data pengguna di kota Bandung. Misalnya, aplikasi dapat menampilkan daftar paket yang sering dipilih oleh pengguna lain di Bandung, hal ini dapat memudahkan pengguna baru untuk memilih paket. Dengan langkah-langkah ini, pengguna akan merasa lebih terbantu dan puas dengan proses pembelian, meningkatkan persepsi kemudahan dan memperbaiki pengalaman keseluruhan dalam menggunakan aplikasi AXISnet khususnya pada pengguna aplikasi di Kota Bandung.

2. Berdasarkan tanggapan pengguna aplikasi AXISnet di kota Bandung mengenai kepercayaan, dengan indikator integritas yang memperoleh persentase terendah di antara indikator lainnya, disarankan untuk meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna. Fokus utama harus pada transparansi dan keandalan layanan, serta

konsistensi dalam menyampaikan informasi dan kebijakan. Selain itu, aplikasi AXISnet bisa mengembangkan fitur-fitur yang menunjukkan komitmen terhadap integritas, seperti laporan yang jelas mengenai penggunaan data internet.

Misalnya menerapkan fitur laporan kuota pengguna secara realtime, pengguna AXISnet di Bandung akan menerima laporan transparansi kuota pengguna yang menunjukkan penggunaan kuota mereka secara rinci. Laporan ini mencakup informasi tentang berapa banyak kuota yang telah digunakan setiap detik, bagaimana kuota diperoleh, dan bagaimana bonus atau promo diterapkan. Ini akan memberikan transparansi lengkap mengenai alokasi dan penggunaan kuota pengguna. Fitur "Transparansi Kuota Internet" ini memberikan pengguna di Bandung alat dan informasi yang jelas tentang bagaimana kuota dan data mereka dikelola dengan integritas. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan tetapi juga memperkuat hubungan antara AXISnet dan pengguna lokal Bandung.

3. Berdasarkan tanggapan pengguna aplikasi AXISnet di kota Bandung mengenai loyalitas, dengan ukuran dari "Repeat Purchase" (kesetiaan terhadap pembelian produk) memperoleh persentase terendah di antara indikator lainnya, disarankan untuk meningkatkan faktor-faktor yang memberikan kepuasan kepada pengguna, terutama yang meliputi kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan harga yang sebanding atau lebih dengan manfaat yang diterima untuk mendorong pembelian ulang dalam aplikasi. Selain itu, aplikasi AXISnet dapat mengembangkan fitur-

fitur kreatif yang mengikuti tren tertentu yang berbeda dari aplikasi pesaing, seperti penawaran eksklusif atau promo yang terinspirasi dari kebutuhan lokal dan hanya tersedia di aplikasi AXISnet khusus bagi pengguna di kota-kota tertentu,

Misalnya, "Promo Bandung Banjir Kuota: Dapatkan 50GB tambahan dengan pembelian paket bulanan hanya untuk pengguna di Bandung!". Dengan aplikasi AXISnet dapat menawarkan promo khusus untuk pengguna di Bandung, mungkin bisa mendorong pembelian ulang pada pengguna aplikasi AXISnet di Kota Bandung.