

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. *Customer Experience* paling dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di Unit Layanan Kepulauan Kangean.
2. *Customer Experience*, Promosi, dan *E-Service Quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di Unit Layanan Kepulauan Kangean.

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat ditemukan beberapa saran yang menjadi pertimbangan dan manfaat bagi para pihak sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan PLN
 - a. Dari hasil analisis pernyataan responden mengenai *Customer Experience*, Promosi, dan *E-Service Quality* terhadap Minat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di Unit Layanan Kepulauan Kangean secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Namun ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Perusahaan yakni harus lebih meningkatkan inovasi baru dalam hal pengalaman konsumen agar dapat membuat pelanggan makin puas dan nyaman dalam

menggunakan aplikasi PLN *Mobile* maka perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi PLN *Mobile*.

- b. Diharapkan agar PLN tetap memberikan *customer experience*, promosi, dan *e-service quality* yang sesuai dengan harapan pelanggan untuk tidak terjadinya penurunan minat dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Melakukan penelitian pada perusahaan sejenis sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan.
- b. Melakukan penelitian terhadap variabel lainnya yang berdasarkan hasil penelitian memiliki pengaruh cukup besar terhadap minat.
- c. Melakukan penelitian terhadap objek serupa menggunakan pendekatan kualitatif.
- d. Melakukan penelitian menggunakan variabel *E-Customer Experience*

