

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis website Shopee dengan melihat aspek usability berdasarkan metode heuristic evaluation Memberikan rekomendasi perbaikan pada website Shopee.co.id berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Jumlah sampel awal pada penelitian ini adalah 2.860 sampel dari mahasiswa aktif stikom 2016 sampai 2019 tetapi terjadi seleksi dengan menentukan sampel penelitian menggunakan metode simple random sampling dan perhitungan menggunakan rumus Solvin. Sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 351 sampel.

Penelitian ini menguji variabel independen yaitu *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficient of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, dialogue, and recovers from errors*, dan *help and documentation*. terhadap variabel dependen yaitu Usability. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS). PLS adalah metode penyelesaian Structural Equation Modelling (SEM) yang dalam hal ini lebih tepat dibandingkan dengan teknik-teknik SEM lainnya.

Hasil kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai R-square sebesar 0,467 untuk konstruk *Usability*. Perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa

presentase besarnya pengaruh usability dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 46,7%. Dan dapat disimpulkan bahwa hasil R-Square sebesar 0,46 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan pengaruh variabel eksogen (yang mempengaruhi) terhadap variabel endogen (yang dipengaruhi) termasuk dalam kategori sedang.

2. Berdasarkan hasil hipotesis diperoleh hasil :

- a. *visibility of system status=>Usability* dengan nilai p-values 0,321
- b. *match between system and the real world=>Usability* dengan nilai p-values 0,007
- c. *user control and freedom=>Usability* dengan nilai p-values 0,366
- d. *consistency and standards=>Usability* dengan nilai p-values 0,531
- e. *error prevention=>Usability* dengan nilai p-values 0,542
- f. *recognition rather than recall=>Usability* dengan nilai p-values 0,578
- g. *flexibility and efficient of use=>Usability* dengan nilai p-values 0,709
- h. *aesthetic and minimalist design=>Usability* dengan nilai p-values 0,013
- i. *help users recognize, dialogue, and recovers from errors=>Usability* dengan nilai p-values 0,323
- j. *Help and documentation=>Usability* dengan nilai p-values 0,001

maka dapat disimpulkan bahwa dari sepuluh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, hanya tiga hipotesis yang dapat diterima yaitu *match between system and the real world=>Usability*, *aesthetic and minimalist design=>Usability* dan *Help and documentation=>Usability* karena pengaruh

yang ditunjukkan memiliki nilai P-Values $< 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan variabel independen ke dependennya memiliki pengaruh yang signifikan.

6.2 SARAN

Penelitian menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu untuk pihak Shopee dan penelitian serupa selanjutnya, peneliti memberikan beberapa saran berikut:

1. Bagi pihak Shopee harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri agar dapat tetap diterima sebagai sebuah inovasi teknologi yang membantu pengguna dalam melakukan transaksi.
2. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode partial least square (PLS), untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan. Pembaca yang tertarik dapat melanjutkan permasalahan selanjutnya dengan metode lain yang dapat digunakan seperti SEM (structural equation modelling) dan GME (general maximum entropy). Tapi sebelumnya perlu dilakukan riset mendalam untuk mencari tahu model yang sesuai untuk menyatakan indeks kepuasan pengguna. Serta dilakukan berulang kali untuk produk-produk sejenis dalam rentang waktu yang berbeda sehingga dapat dijadikan acuan bagi pihak Shopee, sehingga indeks kepuasan pengguna ini lebih bermakna.