

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian tugas akhir ini maka, dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Penelitian yang telah dijalankan dengan menggunakan model penelitian *Information System Success Model* dari Mclean dan Delone dimana pada penelitian ini ditata ulang menjadi 5 variabel yang terdiri dari 4 variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan dan kualitas layanan) dan 1 variabel terikat (kepuasan pengguna) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Grab dari persepsi pengguna *non-driver*.
2. Hipotesis-hipotesis yang dianalisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda menghasilkan 4 hipotesis diterima sedangkan 1 hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima antara lain H1 mengenai kualitas sistem memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna, H3 mengenai penggunaan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna, H4 mengenai kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna dan H5 mengenai keseluruhan variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan dan kualitas layanan) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Hipotesis yang ditolak adalah kualitas informasi tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.

3. Pada koefisien determinasi membuktikan adanya kemungkinan variabel bebas lainnya diluar penelitian ini yang memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.
4. Hasil akhir dari penelitian ini mengenai pengukuran kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh 4 variabel bebas yang bila diurutkan dari nilai tertinggi satuan yang berpengaruh pada kepuasan pengguna adalah kualitas layanan, kualitas sistem, penggunaan dan kualitas informasi. Maka dari itu, pengembang dapat memulai meningkatkan berdasarkan urutan tersebut jika ingin meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi Grab.

5.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk pihak yang terkait dalam manfaat penelitian ini antara lain:

1. Peningkatan aplikasi Grab yang terlihat dari penelitian ini dapat ditekankan pada kualitas sistem seperti peningkatan performa, pengurangan pemakaian aplikasi terhadap *smartphone* kemudian pada penggunaan dapat ditingkatkan pada promo dan kemudahan penggunaan promo tersebut dan terakhir pada kualitas layanan dapat berupa peningkatan fasilitas yang bisa diberikan sehingga dapat bersaing dalam pasar online. Untuk kualitas informasi pada kualitas Grab sudah cukup baik, dari penelitian ini kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tetap harus ditingkatkan sehingga Grab bisa memberikan keseluruhan komponen yang terbaik. Peningkatan kualitas informasi dapat

dilakukan berupa pembaharuan map, pembaharuan informasi mitra dan layanan yang diberikan.

2. Kepada peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek maupun model penelitian yang serupa, peneliti sarankan agar memilih objek penelitian yang berbeda jika ingin menggunakan metode penelitian yang sama ataupun sebaliknya jika ingin menggunakan objek yang sama dapat mencoba metode penelitian yang berbeda sehingga menghasilkan nilai yang beragam dan kemungkinan lainnya selain hasil penelitian ini.