

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini memanfaatkan model DeLone dan McLean sebagai pengukur tingkat kesuksesan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile OVO sedangkan untuk data-data yang digunakan dalam penelitian, didapatkan dari pembagian kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh 272 responden. Penelitian ini dilakukan dengan berpegang pada 4 hipotesis yang telah dikembangkan sesuai dengan konsep penelitian yang digunakan dimana penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang digunakan. Sesuai penelitian yang telah dilakukan, berikut kesimpulan yang dapat ditarik :

1. Berdasarkan pengujian validitas yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa setiap instrumen pernyataan dari masing-masing variabel yang digunakan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai yang valid atau dengan kata lain setiap instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.
2. Berdasarkan pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan memanfaatkan koefisien Cronbach's Alpha, didapatkan hasil bahwa setiap instrumen pernyataan dari masing-masing variabel yang digunakan memiliki nilai yang

lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel (handal).

3. Berdasarkan pengujian normalitas yang dilakukan dengan menggunakan 3 metode yaitu dengan melihat grafik histogram, grafik PP-Plot, dan nilai Kolmogorov-smirnov, dapat disimpulkan bahwa data-data yang didapatkan dari pembagian kuesioner telah terdistribusi normal sehingga dapat digunakan untuk dilanjutkan dengan melakukan pengujian yang lebih signifikan.
4. Berdasarkan pengujian multikolinieritas, heterokedastisitas, dan autokorelasi yang merupakan syarat dari pengujian hipotesis regresi linier, didapatkan hasil bahwa model regresi yang digunakan terbebas dari multikolinieritas, heterokedastisitas, dan autokorelasi sehingga dapat dikatakan model regresi yang digunakan baik.
5. Berdasarkan uji T yang telah dilakukan, dimana uji T ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, didapatkan hasil bahwa baik variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), dan kualitas layanan ( $X_3$ ) selaku variabel independen memiliki pengaruh secara parsial ke kepuasan pengguna ( $Y$ ) selaku variabel dependen.
6. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan, dimana uji F ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, didapatkan hasil bahwa baik variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), dan kualitas layanan ( $X_3$ ) selaku variabel independen,

ketiganya memiliki pengaruh secara simultan ke kepuasan pengguna (Y) selaku variabel dependen.

7. Berdasarkan uji korelasi ganda (R) yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan variabel kualitas layanan ( $X_3$ ), masing-masingnya memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) sedangkan variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).
8. Berdasarkan serangkaian pengujian yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa keempat hipotesis yang telah dijabarkan sebelumnya untuk diuji kebenarannya yaitu  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , dan  $H_4$ , keempatnya dapat diterima atau dengan kata lain baik variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas layanan ( $X_3$ ), ketiganya memiliki hubungan baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

## 5.2 SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Para peneliti selanjutnya yang akan melakukan analisis dengan topik yang sama dapat memanfaatkan model yang berbeda seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), dan lain sebagainya.
2. Para peneliti selanjutnya selain dapat menggunakan aplikasi statistic yang sama dengan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SPSS, juga dapat

menggunakan aplikasi statistic lainnya seperti SmartPLS, AMOS, LISREL, dan lain sebagainya.

3. Para peneliti selanjutnya juga dapat memanfaatkan pendekatan yang berbeda seperti path analysis dan *Structural Equation Modeling* (SEM).
4. Pihak aplikasi mobile OVO diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diterapkan sehingga dapat lebih lagi dalam meningkatkan kepuasan para penggunanya.
5. Pihak aplikasi mobile OVO juga diharapkan untuk dapat memberikan lebih banyak penawaran dan promo yang menarik agar dapat menarik minat pengguna dan dapat bersaing dengan aplikasi *e-wallet* lainnya.
6. Dalam analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama) ke kepuasan pengguna aplikasi mobile OVO. Hal ini dapat dijadikan dasar oleh pihak aplikasi mobile OVO dalam pengambilan keputusan dan pengaturan strategi bisnis agar dapat semakin maju dan bersaing dengan aplikasi lainnya.