

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada analisis kepuasan pengguna ShopeePay pada aplikasi Shopee menggunakan metode DeLone and McLean, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan kepuasan pengguna ShopeePay pada aplikasi Shopee sudah tergolong cukup baik dan juga sudah memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal tersebut didukung berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan meskipun begitu pihak Shopee tentunya harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kepuasan penggunanya terutama dalam penggunaan ShopeePay.
2. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada hasil uji T yang telah didapatkan dengan hasil hipotesis menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan penggunaan (*use*) secara positif dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Untuk hasil uji F menunjukkan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel yang digunakan dalam model DeLone and McLean pada penelitian ini terdiri dari 4 variabel independen (bebas) yakni kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan

penggunaan (*use*) dan 1 variabel dependen (terikat) yakni kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

4. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan secara observasi serta melalui kuisisioner (angket) yang dilakukan menggunakan *Google Form* secara *online* dan metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda yang dibagi menjadi uji instrumen dan asumsi klasik dengan alat bantu *software* SPSS dan *microsoft excel* 2013.
5. Hasil kuisisioner yang telah disebarakan secara online menggunakan media sosial dengan *Google Form* didapatkan sebanyak 272 responden dengan 25 item pertanyaan atau pernyataan setiap 5 indikator variabel berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta hasil analisis yang telah disimpulkan diatas, maka penulis memberikan pengajuan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan evaluasi kembali terhadap topik yang sama dengan ruang lingkup lebih di perluas tidak hanya terbatas pada pengguna ShopeePay di kota Jambi dan juga menambah atau memodifikasi variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna ShopeePay.
2. Untuk pihak penyedia layanan Shopee atau Customer Service Shopee berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini untuk selalu memperhatikan serta meningkatkan kepuasan penggunanya pada aplikasi Shopee terutama dalam penggunaan ShopeePay sehingga dapat bersaing dan memberikan hasil yang positif bagi perusahaan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode atau model yang berbeda yang dapat mengukur kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.
4. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode analisis data yang berbeda seperti *path analysis*, regresi dengan menggunakan *software* Lisrel, SmartPls, AMOS, dan sebagainya.