

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Dari uji validitas konvergen yang sudah dilakukan menghasilkan nilai *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel. Semua nilai *outer loading* pada penelitian ini menghasilkan nilai > 0.7 , dan dikategorikan baik.
2. Dari uji validitas diskriminan disimpulkan dari nilai *cross loading* indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai *Average Variant Extracted* (AVE) dan semua nilai dari indikator-indikator setiap variabel dikategorikan baik karena nilai > 0.5 .
3. Dari uji *Composite Reliability* diketahui nilai *composite reliability* masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.
4. Dari uji *Cronbach's Alpha* digunakan untuk memperkuat hasil uji reliabilitas dan *composite reliability*, dilihat bahwa semua variabel memiliki

nilai *Cronbach alpha* > 0.7 , sehingga dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

5. Nilai *R Square* dilihat dari skema inner model dapat dijelaskan bahwa nilai variabel yang diperoleh nilai *R Square Adjusted* dari variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 0.854 dan variabel ini dikatakan kuat (*substansial*).
6. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dari tiga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, hanya satu hipotesis yang diterima yaitu Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) karena pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai *P-Values*.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode yang berbeda seperti *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) atau *Technology Acceptance Model* (TAM) guna mengukur kepuasan pengguna dan untuk mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.
2. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain seperti regresi serta untuk melakukan pengolahan data dapat menggunakan *software* selain SmartPls 3 seperti SPSS, AMOS dan lain sebagainya.

3. Peneliti menyadari adanya keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar.