

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna untuk menggunakan website J&T Express. Penelitian ini menggunakan metode Delone dan McLean yang digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan pada persepsi penggunaan website J&T Express. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Di temukan bahwa variabel *System Quality* dan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, dimana dari variabel *System Quality* nilai *t-statistic* $4.292 > 1,96$ dan *p-values* sebesar $0,000 < 0,05$ lalu untuk variabel *service Quality* nilai *t-statistic* $2.714 > 1,96$ dan *p-values* sebesar $0.007 < 0,05$. Masing-masing variabel memiliki nilai *path coefficients* yang positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa *System Quality* dan *service Quality* sebagai variabel yang berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Ditemukan juga bahwa variabel *Information Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*, dimana dari variabel *Information Quality* memiliki nilai *t-statistic* $1.457 < 1.96$ dan *p-values* sebesar $0.146 > 0,05$. Variabel *Information Quality* memiliki nilai *path coefficients* yang negatif. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel System tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan website J&T Express.
3. Responden yang digunakan untuk penelitian ini adalah masyarakat di Kota Jambi yang menggunakan website J&T Express sebagai alat bantu jarak jauh dengan jumlah

responden 100 yang disebarakan melalui *Google Form*, lalu data responden yang digunakan akan di olah menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 3.2.8. Sehingga diperoleh hasil analisis yang mengatakan bahwa variabel *System Quality* dan *Service Quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Information Quality* tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi yang telah diterapkan oleh pihak J&T Express dapat dikatakan sukses dalam memberikan manfaat yang baik terhadap penggunanya.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model yang berbeda seperti UTAUT, TTF (Task-Technology Fit) atau TAM (Technology Acceptance Model) untuk mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui persepsi penggunaan pada website J&T Express.
2. Metode untuk menganalisis data dapat menggunakan metode lain seperti path analysis, regresi dengan menggunakan software SPSS, AMOS, dan sebagainya.
3. Peneliti menyadari adanya keterbatasan sample pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan variabel yang berbeda.