

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat di ambil dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kesuksesan pada aplikasi Grab, penelitian ini menggunakan metode *Delone And McLean* dengan 6 variabel yang terdiri dari *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction*, dan *Net Benefit*, adapun manfaat bersih yang dirasakan (*Net Benefit*) pengguna, pengguna di dorong 2 variabel utama yaitu variabel penggunaan (*Use*) berpengaruh positif 2,309 dan signifikan 0,021 dan variabel *User Satisfaction* berpengaruh positif 3,166 dan signifikan 0,002. Sehingga dapat disimpulkan aplikasi Grab ini baik atau sukses bagi Masyarakat Kota Jambi
2. Terdapat hubungan antara variabel-variabel *Delone And McLean* yang berpengaruh positif pada kesuksesan aplikasi grab yaitu, *Sistem Quality* terhadap *Use*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi grab, *System Quality* terhadap *User Satisfaction*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi grab, *Information Quality* terhadap *Use* ,berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi grab, *Service Quality* terhadap *Use*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi grab, *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna

aplikasi grab, *Use* terhadap *Net Benefit* , berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi grab dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi grab.

3. Terdapat 2 variabel yang tidak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan yaitu antara variabel, *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*, dan *Use* terhadap *User Satisfaction*, tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi grab.

6.2 SARAN

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

1. Untuk pihak objek bisa mengevaluasi dan memperbaiki indikator variabel kualitas informasi ke kepuasan pengguna dan indikator variabel penggunaan ke kepuasan pengguna pada aplikasi Grab.
2. Peneliti berharap untuk pihak Grab bisa melakukan pengembangan aplikasi melalui hasil hipotesis yang di terima.
3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga di harapkan penelitian selanjutnya di lakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.