

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan rumusan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi OVO di kota Jambi, didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi OVO dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), terdapat 5 (lima) variable yaitu *Content* (konten/isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format*(bentuk), *Ease Of Use* (kemudahan pengguna), dan *Timeliness* (ketepatan waktu) serta *User Stisfaction* (kepuasan pengguna). Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi OVO di kota Jambi. Penelitian ini menggunakan model *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan software yaitu aplikasi *SmartPLS 3.0*.
2. Dari hasil survei kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 (sertus) responden pengguna dari aplikasi OVO, berdasarkan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan dalam penelitian ini dengan 5 (lima) hipotesis, setelah dianalisi 2 (dua) hipotesis yang diterima dan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu H4 (*Ease Of Use*) dan H5 (*Timeliness*) dengan nilai T-Statistik  $>1,96$  dan nilai *P-Value*  $<0,05$  sedangkan 3 (tiga) hipotesisi ditolak yaitu H1 (*Content*), H2 (*Accuracy*), dan H3 (*Format*) karena nilai T-Statistik  $<1,96$  dan nilai *P-Value*  $>0,05$ .

3. Pada penelitian ini untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh dapat dilakukan uji reliabilitas, validitas dan kesesuaian model sehingga didapatkan nilai diskriminan, *AVE Loading Factor*, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability* serta nilai R-Square. Nilai-nilai tersebut diuji untuk mengetahui hipotesis mana yang dapat diterima dan ditolak.

## 6.2 SARAN

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

1. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode yang berbeda seperti DeLone dan McLean, TAM, UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Thecnology*) yang dapat mengukur kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini menggunakan sampel yang terbatas diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengambil sampel yang lebih besar dari penelitian ini.
3. Untuk penelitian selanjutnya peneliti yang ingin mengambil objek ini agar dapat memperbanyak pengujian, untuk analisis data peneliti selanjutnya bisa menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan bantuan

software seperti SmartPLS, selain itu juga dapat menggunakan Regresi linear berganda, *Path Analysis* dengan menggunakan software SPSS.

Dari hasil analisis diatas penulis dapat memberikan saran kepada pihak aplikasi OVO diharapkan dapat memperbaiki dari sisi isi dalam sistem aplikasi, dari sisi keakurat data yang ditampilkan,dan dari sisi tampilan program aplikasi.