

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### 6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang bagaimana pemanfaatan aplikasi WhatsApp bagi pengguna terhadap harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, niat perilaku, pemanfaatan teknologi terhadap seseorang untuk memanfaatkan aplikasi WhatsApp. Penelitian ini juga menyelidiki bagaimana hubungan dari setiap variabel dan pemanfaatan dari dimensi UTAUTV2 yang telah dimodifikasi oleh penulis pada penelitiannya terhadap seseorang dalam memanfaatkan aplikasi WhatsApp. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu:

1. Ditemukan bahwa variabel *effort expectan* (H2) , *social influence* (H3), *facilitating conditions* (H4), dan *Habit* (H9) berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention*, sedangkan *facilitating conditions* (H5), dan *Behavior Intention* (H10) berpengaruh signifikan terhadap variabel *Use Behavior*. Sehingga dapat dikatakan bahwa niat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi WhatsApp dapat dipengaruhi oleh faktor dari ekspektasi usaha, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, kebiasaan, mempengaruhi niat dan juga pemanfaatan pengguna aplikasi WhatsApp.
2. Ditemukan bahwa variabel *Performance Expectancy* (H1), *Hedonic Motivations* (H6), *prive value* (H7) berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention*, sedangkan variabel *Habit* (H8) berpengaruh signifikan

terhadap variabel *Use Behavior*. Sehingga dapat dikatakan manfaat dan fasilitas yang diperoleh dari aplikasi WhatsApp belum bisa mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi WhatsApp.

3. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel *System Information* yang paling dominan mempengaruhi variabel *Behavior Intention*, karena nilai *path coefficient* memiliki nilai tertinggi daripada variabel lainnya.
4. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi WhatsApp dengan jumlah responden sesuai dengan hasil rumus slovin dan disebarakan melalui media sosial, lalu data responden yang digunakan diolah menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 3.3.9.

## **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 TAM guna mengukur minat pengguna untuk menggunakan aplikasi WhatsApp.
2. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain selain metode UTAUT 2 menggunakan *Smart-PLS*, seperti Theory Of Reasoned Action (TRA) menggunakan *Smart-PLS*.
3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.