

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini :

1. Hasil pengujian variabel *affect* tidak signifikan terhadap variabel *usability* dengan nilai *P value* $0.946 > 0.05$. Pengguna merasa tidak nyaman pada saat menggunakan Shopeepaylater untuk kegiatan bertransaksi sehingga pengguna merasa kurang puas menggunakan ShopeePayLater pada aplikasi Shopee.
2. Hasil pengujian variabel *control* tidak signifikan terhadap variabel *usability* dengan nilai *P value* $0.325 > 0.05$. Pengguna merasa Shopeepaylater tidak dapat diandalkan dalam hal bertransaksi karena sering adanya kendala (error) dan butuh waktu yang lama untuk menunggu proses penyetujuan pendaftaran ShopeePayLater pada aplikasi Shopee.
3. Hasil pengujian variabel *Efficiency* signifikan terhadap variabel *usability* dengan nilai *P value* $0.000 < 0.05$. Pengguna merasa Tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses transaksi Shopeepaylater dan menyediakan informasi yang selalu up to date setiap ada perubahan dan pembaharuan aplikasi.
4. Hasil pengujian variabel *Helpfulness* signifikan terhadap variabel *usability* dengan nilai *P value* $0.000 < 0.05$. Pengguna merasa persyaratan mengaktifkan

shopeepaylater tidak rumit dan Shopeepaylater bersifat user friendly sehingga mudah dipahami untuk kegiatan bertransaksi.

5. Hasil pengujian variabel *Learnability* tidak signifikan terhadap variabel *usability* dengan nilai *P value* $0.261 > 0.05$. Pengguna merasa Shopeepaylater banyak biaya Administrasi dan Customer service shopee tidak bersedia dengan cepat memberikan perhatian penuh ketika pengguna sedang mengalami masalah dalam bertransaksi.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta hasil analisis yang telah disimpulkan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran dalam tugas akhir ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk pihak penyedia layanan Shopee Paylater atau customer servis Shopee berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini untuk selalu memperhatikan serta meningkatkan kepuasan penggunanya pada aplikasi Shopee terutama dalam penggunaan Shopee Paylater sehingga dapat bersaing dan memberikan hasil yang positif bagi perusahaan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode atau model yang berbeda yang dapat mengukur kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.
3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode analisis data yang berbeda seperti *path analysis*, regresi dengan menggunakan *software* Lisrel, SPSS, AMOS, dan sebagainya.