

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil analisis yang telah didapatkan untuk kesuksesan terhadap kepuasan pengguna aplikasi By.U berdasarkan model *Delone And McLean* adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil uji validitas konvergen yang sudah dilakukan menghasilkan nilai *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel. Semua nilai *outer loading* pada penelitian ini menghasilkan nilai $> 0,7$ dan dikategorikan baik.
2. Dari uji validitas diskriminan disimpulkan nilai *cross loading* dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE) dan semua nilai dari indikator-indikator setiap variabel dikategorikan baik karena nilainya lebih besar dari 0,50.
3. Dari uji *composite reliability* diketahui bahwa nilai *composite reliability* masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel hasilnya valid atau

reliable Dari uji *cronbach's alpha* digunakan untuk memperkuat hasil uji realibilitas dan *composite reliability*, dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan *reliable*

4. Nilai *R-Square Adjusted* dilihat dari skema *inner model* dapat dijelaskan bahwa nilai variabel yang diperoleh nilai *R-Square Adjusted* dari variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebesar 0.650 dan variabel ini terkategori *moderate*. Untuk Penggunaan (*Use*) nilai *R-Square Adjusted* yang diperoleh adalah 0.278 dan variabel ini terkategori *lemah*. Dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) nilai *R-Square Adjusted* yang diperoleh adalah 0.665, nilai ini terkategori *moderate*.
5. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dari Sembilan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini hanya lima yang dapat diterima yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*) -> Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) -> Penggunaan (*Use*), Penggunaan (*Use*) -> Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Penggunaan (*Use*) -> Manfaat Bersih (*Net Benefit*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) -> Manfaat Bersih (*Net Benefit*) karena pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai *P-Values* < 0,05.
6. Dari hasil penelitian ini menunjukkan terdapat lima hipotesis yang diterima (H4,H5,H7,H8,H9) dan empat yang ditolak (H1,H2,H3,H6), sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi By.U cukup baik dalam memenuhi tingkat kesuksesan terhadap kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka dapat diajukan beberapa saran, yaitu :

1. Kepada pihak aplikasi By.U disarankan dapat meningkatkan aspek-aspek yang dapat berpengaruh terhadap kesuksesan aplikasi By.U. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang tidak signifikan, yaitu meningkatkan kualitas sistem serta kinerja sistem pada aplikasi by.U seperti pada saat membuka aplikasi sering terjadi gangguan serta saat melakukan transaksi pembelian sering terjadinya kesalahan / error sehingga para pengguna dapat menikmati atau menggunakan sistem diaplikasi by.U yang lebih baik, selanjutnya meningkatkan informasi yang ada agar para pengguna dapat mengetahui berbagai informasi yang lebih lengkap mengenai aplikasi by.U dan juga dapat meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan pengguna seperti meningkatkan pelayanan pada customer service agar pengguna menikmati pelayanan yang lebih baik pada aplikasi by.U
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode yang berbeda seperti *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT), *Technology Acceptance Model* (TAM) guna mengukur kepuasan pengguna dan untuk mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.

3. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain seperti regresi serta untuk melakukan pengolahan data dapat menggunakan *software* selain SmartPLS 3 seperti SPSS, AMOS dan sebagainya.
4. Peneliti menyadari adanya keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar.