

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dan rumusan masalah yang dicari maka kesimpulan dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menurut faktor-faktor yang ada di *Information System Success Model (ISSM)* yaitu *Information Quality, System Quality, Service Quality, Actual Use, User Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Berdasarkan 9 hipotesis penelitian, diketahui ada 7 hipotesis yang mempengaruhi kesuksesan yaitu:
  - a. *Actual Use (AC)* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Net Benefit (NB)*. Dengan kata lain jika variabel *Actual Use* meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *Net Benefit*. Hal ini dilihat melalui nilai estimate variabel AC terhadap NB pada tabel *Original sample* yang menunjukkan 0.259 dan memiliki *T-Statistic* sebesar 2.316 yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
  - b. *Actual Use (AC)* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction (US)*. Dengan kata lain jika variabel *Actual Use* meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *User Satisfaction*. Hal ini dilihat melalui nilai estimate variabel AC terhadap US pada tabel *Original sample* yang menunjukkan 0.542 dan memiliki *T-Statistic* sebesar 6.462 yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.

- c. *Information Quality* (IQ) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Actual Use* (AC). Dengan kata lain jika variabel *Information Quality* meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *Actual Use*. Hal ini dilihat melalui nilai estimate variabel IQ terhadap AC pada tabel *Original sample* yang menunjukkan 0.440 dan memiliki *T-Statistic* sebesar 4.340 yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
- d. *Service Quality* (SvQ) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Actual Use* (AC). Dengan kata lain jika variabel *Service Quality* meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *Actual Use*. Hal ini dilihat melalui nilai estimate variabel SvQ terhadap AC pada tabel *Original sample* yang menunjukkan 0.316 dan memiliki *T-Statistic* sebesar 3.334 yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
- e. *Service Quality* (SvQ) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (US). Dengan kata lain jika variabel *Service Quality* meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *User Satisfaction*. Hal ini dilihat melalui nilai estimate variabel SvQ terhadap US pada tabel *Original sample* yang menunjukkan 0.217 dan memiliki *T-Statistic* sebesar 2.644 yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
- f. *System Quality* (SyQ) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (US). Dengan kata lain jika variabel *System Quality* meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *User Satisfaction*. Hal ini dilihat melalui nilai estimate variabel SyQ terhadap

US pada tabel *Original sample* yang menunjukkan 0.201 dan memiliki *T-Statistic* sebesar 2.095 yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.

- g. *User Satisfaction* (US) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Net Benefit* (NB). Dengan kata lain jika variabel *User Satisfaction* meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *Net Benefit*. Hal ini dilihat melalui nilai estimate variabel US terhadap NB pada tabel *Original sample* yang menunjukkan 0564 dan memiliki *T-Statistic* sebesar 5.154 yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.

2. Rekomendasi terhadap aplikasi iPustaka Jambi berdasarkan hasil dan pembahasan. Aplikasi iPutaka Jambi membutuhkan perbaikan. Beberapa tindakan yang dapat meningkatkan *System Quality* diantaranya:
- a. Perbaikan aplikasi iPustaka Jambi agar pemahaman fitur serta proses peminjaman buku dapat dengan mudah dipahami banyak kalangan.
  - b. Pelayanan dalam fleksibilitas respon terhadap pengaduan pengguna dan sistem memiliki respon yang cepat dengan melakukan respon pengaduan kegiatan yang sudah diadakan ke aplikasi iPustaka Jambi dan aplikasi iPustaka Jambi dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara efektif dan juga efisien. Hal ini juga dapat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan aplikasi iPustaka Jambi.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan iPustaka Jambi sebagai berikut:

1. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, disarankan iPustaka Jambi untuk meningkatkan kualitas aplikasi iPustaka Jambi dari segi pelayanan karena hal tersebut memiliki peran dalam upaya meningkatkan minat pengguna aplikasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan metode yang lain seperti *Webqual*, metode *Thechnology Acceptance Model (TAM)* dan lain-lain.

fdhthv