

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

1. Dalam menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi i.saku menggunakan metode *Delone and McLean* terdapat enam variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).
2. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dari sembilan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini ada enam hipotesis yang diterima yaitu H1 pada kualitas sistem terhadap penggunaan, H5 pada kualitas layanan terhadap penggunaan, H6 pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, H7 pada penggunaan terhadap kepuasan pengguna, H8 pada penggunaan terhadap manfaat bersih dan H9 pada kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Tiga hipotesis yang ditolak yaitu H2 pada kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, H3 pada kualitas informasi terhadap penggunaan dan H4 pada kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan pembuktian hipotesis bahwa aplikasi i.saku belum bisa dikatakan sukses sepenuhnya. Diperlukan adanya kestabilan sistem aplikasi ketika digunakan. Aplikasi harus memberikan respon untuk dapat

menerima kepercayaan dari pengguna. Aplikasi juga perlu memperbaiki *bug* dan kecepatan akses lebih baik. *Customer service* juga harus memberikan respon atau tanggapannya terhadap pengguna dengan tidak mengabaikan keluhan-keluhan yang diberikan sebelumnya sehingga bisa mendapatkan acuan dan pengembangan untuk sistem dan informasi aplikasi kedepannya.

6.2 SARAN

1. Untuk pihak objek bisa mengevaluasi dan memperbaiki indikator di variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap penggunaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile i.saku*.
2. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih.

