

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat bersih (*Net Benefit*) pada aplikasi PLN Mobile dengan 5 variabel dan 7 hipotesis yang digunakan untuk menjadi tolak yaitu *System Quality* (kualitas sistem), *Information Quality* (kualitas informasi), *Use* (pengguna), *Use Satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *Net Benefit* (manfaat bersih). Dari 5 variabel dibagi menjadi 2 kategori yaitu variabel independen dan dependen, variabel independen terdiri atas *System Quality*, *Information Quality*, dan variabel dependen terdiri *Use*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit*. Dari penelitian menganalisis kualitas aplikasi PLN Mobile didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Dari uji *Composite Reliability* diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* masing-masing variabel telah memenuhi *Composite Reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel telah memenuhi kriteria atau tingkat Reliabilitas yang tinggi.
2. Dari uji *Cronbach Alpha* digunakan untuk memperkuat hasil uji Reliabilitas dan *Composite Reliability*, dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* $>0,7$ dan dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki tingkat Reliabilitas yang tinggi atau telah memenuhi kriteria.

3. Dari uji *Convergent Validity* yang sudah dilakukan menghasilkan nilai outer loading dari masing-masing indikator pada setiap variabel. Semua nilai outer loading pada penelitian ini menghasilkan nilai $>0,7$ dan dikategorikan baik.
4. Dari uji *Discriminant Validity* disimpulkan dari *Average Variant Extracter* (AVE) dan semua nilai dari indicator-indikator setiap variabel dikategorikan baik karena nilai $>0,5$, *Discriminant Validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu *Cross Loading*.
5. Dari penelitian yang sudah dilakukan diperoleh nilai *R-Square* dari variabel penggunaan (*Use*) sebesar 0,931 dikatakan substansi atau kuat, untuk variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) nilai *R-Square* yang diperoleh adalah 0,615 dikatakan moderate atau sedang. Dan variabel manfaat bersih (*Net Benefit*) nilai *R-Square* yang diperoleh adalah 0,665 dikatakan substansi atau kuat.
6. Uji Path Coefficien dilihat dari tabel *T-Statistic* dan *P-Values* dimana dari tabel *T-Statistic* dan *P-Values* terdapat 5 hipotesis yang berpengaruh positif dan 2 hipotesis yang berpengaruh negatif.
7. Berdasarkan hasil pembahasan dari 7 buah hipotesis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan 5 hipotesis yang berpengaruh signifikan. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Pengguna, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Pengguna dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih. Semakin tinggi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan

pengguna. Semakin tinggi penggunaan, keinginan pengguna dan kepuasan pengguna maka akan semakin tinggi pula net benefit yang diperoleh.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu :

1. Sampel dalam penelitian ini hanya masyarakat kota Jambi, sehingga peneliti selanjutnya hendaknya dapat dilakukan dengan memperbanyak sampel.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Unified Theory Of Acceptance Use Of Technology (UTAUT)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)* guna mengukur kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna.