

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan analisis kesuksesan aplikasi Lazada menggunakan metode *Delone and McLean*, maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan data dari 109 responden yang telah diolah 100 orang mengatakan penggunaan aplikasi sudah baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna memiliki persepsi yang baik terhadap aplikasi Lazada.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesuksesan aplikasi Lazada. Dari hasil penelitian semua faktor berpengaruh signifikan, dimana terdapat 4 hipotesis yang tidak signifikan karena nilai *t-statistic* berada dibawah ambang atas yang telah ditetapkan, yaitu *System Quality* terhadap *User Satisfaction*, *Service Quality* terhadap *Use*, *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*, dan *Use* terhadap *User Satisfaction*. Hal ini karena pengguna masih banyak merasa tidak nyaman iklan yang muncul pada saat membuka aplikasi lazada, kualitas produk dan keamanan kurang memuaskan, sehingga pengguna merasa tidak nyaman berbelanja di aplikasi lazada.
3. Dari 9 hipotesis yang diajukan oleh peneliti, terdapat hipotesis yang memiliki nilai tertinggi yaitu *User Satisfaction* (US) terhadap *Net*

*Benefit* (NB) hubungan ini diterima karena pengguna merasa terbantu dalam urusan kebutuhan primer, sekunder dan tersier.

4. Penelitian ini bermanfaat bagi pihak penyedia aplikasi Lazada untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi Lazada agar bisa meningkatkan minat dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan pertimbangan kepada *stakeholder* sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan aplikasi berikutnya.

## **6.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk peneliti selanjutnya dan untuk pihak terkait sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan memperluas model dan menambah variabel untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesesuaian aplikasi.
2. Pada masa mendatang diperlukan penelitian ulang terkait dengan analisis kesuksesan aplikasi yang sudah mengalami perubahan dan jauh lebih berkembang dengan menggunakan model lain yang lebih efektif dan faktor-faktor yang sesuai.
3. Diharapkan para penyedia aplikasi Lazada khususnya pengembang aplikasi dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi Lazada dengan mempertimbangkan persepsi kualitas sistem dan kualitas layanan, serta penggunaan sistem dan kepuasan pengguna yang berdampak signifikan

terhadap keberhasilan aplikasi dan memengaruhi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Lazada.

