

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil analisis yang telah didapatkan untuk kesuksesan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRILink Mobile 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. Semun 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 0.840 dan variabel ini terkategori Substansial. Untuk Penggunaan (*Use*) nilai R-Square Adjusted yang diperoleh adalah 0.744 dan variabel ini terkategori substansial. Dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) nilai R-Square Adjusted yang diperoleh adalah 0.720, nilai ini terkategori substansial.
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 tiga hipotesis yang diterima (H5, H6, H8) dan enam yang ditolak (H1.H2, H3,H4, H7), sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi BRILink Mobile cukup baik dalam memenuhi tingkat kesuksesan terhadap kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lainnya sehingga hasil penelitian tidak hanya berfokus pada analisis Delone dan McLean saja, bisa juga menggunakan model berbeda seperti TAM, UTAUT, EUCS guna untuk mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan Metode analisis data selain dari *Structural Equation Modeling* (SEM), seperti Path Analysis, dan dapat menggunakan software pengolahan data selain dari *Smart-PLS* seperti SPSS, AMOS, LISREL.
3. Bagi aplikasi BANK BRI masih perlu melakukan perbaikan dan mengevaluasi indikator di hipotesis yang tidak diterima.
4. Peneliti berharap untuk pihak BANK BRI bisa melakukan pengembangan aplikasi melalui hasil hipotesis yang diterima dan bisa menerapkan rekomendasi prioritas dan *secondary*.
5. Selain itu penelitian memberikan solusi untuk setiap agen BRILink jika kendala di saat transaksi menggunakan BRILink Mobile karena gagal dilaporkan coba di cek lagi dengan baik-baik.
6. Peneliti menyadari akan keterbatasan sampel pada penelitian ini dan berharap penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar