

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi Shopee. Dalam hal ini, untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Dari penelitian menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Shopee didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil data kusioner yang ada dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden atau pengguna berminat untuk terus menggunakan aplikasi Shopee di masa mendatang.
2. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dari lima hipotesis *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Us* dan *Timeliness* yang diajukan pada penelitian ini memiliki 4 hipotesis yang diterima yaitu *Content* terhadap kepuasan pengguna, *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna, *Ease Of Use* terhadap kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna, dan *TimeLines* terhadap kepuasan pengguna karena pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai *T-statistic* lebih besar dari 1,96. Sehingga dapat dinyatakan variabel independen ke dependennya memiliki pengaruh positif dan signifikan Variabel yang paling dominan yaitu *TimeLiness* dimana berpengaruh positif sebesar 0,778.

3. Terdapat 1 hipotesis yang ditolak karena pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai lebih kecil dari 1,96. Maka dapat dinyatakan variabel independent ke dependen tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan, berikut hipotesis yang ditolak : *Format* terhadap kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

6.2.1 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya yang mungkin akan melakukan penelitian dengan topik sejenis diharapkan agar dapat mengembangkan kembali penelitian dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah di teliti dalam penelitian ini , seperti *Customer Satisfaction, Service Quality, Perceived Risk*, dan masih banyak lagi.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang juga mungkin akan melakukan penelitian dengan topik sejenis diharapkan agar dapat mengembangkan ruang lingkup penelitian tidak hanya sekedar Shopee atau E-commerce, melainkan juga bisa e-payment,e-banking dan sebagainya.

6.2.2 Saran Untuk Pihak Shopee

Bagi pihak perusahaan diharapkan juga dapat lebih memperhatikan aspek *Perceived Usefulness* (Kegunaan), *Actual Use* (Pemakaian Aktual) agar minat menggunakan pengguna terhadap aplikasi Shopee semakin meningkat.