

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis yang dilakukan penulis pada penelitian kepuasan pengguna aplikasi Grab dengan model *end user computing satisfaction* studi kasus kota jambi maka kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Variabel *Content* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*. Hal tersebut dikarenakan bahwa Ketika konten informasi dari aplikasi Grab terlihat menarik, lengkap dan mudah dipahami, tentu saja akan memunculkan kepuasan pada pengguna aplikasi Grab.
2. Variabel *Accuraccy* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*. Hal tersebut dikarenakan bahwa Ketika tingkat akurasi dari informasi aplikasi Grab yang tinggi dan sesuai dengan yang tertera pada keadaan nyatanya membuat pengguna aplikasi grab menjadi lebih puas dan dapat mempercayai informasi yang tertera pada aplikasi Grab.
3. Variabel *Format* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*. Hal tersebut dikarenakan bahwa *format* yang baik tampilan aplikasi Grab dan menarik membuat pengguna aplikasi Grab menjadi lebih puas dan betah untuk menggunakan aplikasi Grab.
4. Variabel *Ease of Used* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*. Hal tersebut dikarenakan bahwa *Ease of Used* (kemudahan penggunaan) dari aplikasi Grab membuat pengguna aplikasi Grab mudah memahami cara

penggunaan (pengoperasian dari aplikasi Grab, terlebih tidak memerlukan bantuan khusus dari orang lain untuk menggunakannya.

5. Variabel *Timeless* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*. Hal tersebut dikarenakan bahwa *Timeless* yakni yang berkaitan dengan keminiman waktu yang diperlukan dalam mengoperasikan aplikasi Grab membuat pengguna aplikasi Grab merasa waktunya tidak terbuang terlalu banyak untuk mengoperasikan aplikasi Grab.

5.2 SARAN

Saran yang diberikan kepada pihak pengembang aplikasi Grab yaitu dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Grab berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh positif, dan saran untuk penelitian mendatang yaitu melakukan penelitian dengan topik yang sama yaitu tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi Grab tetapi di kota yang berbeda sehingga dapat menjadi bahan pembandingan.