

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian aplikasi MyPertamina dengan metode Delone and McLean yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode Delone and McLean dengan 6 variabel yang terdiri dari variabel bebas *information quality*, *system quality*, dan *service quality* dan variabel terikat *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina ini, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada responden yang menggunakan aplikasi MyPertamina sebanyak 385 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software smartPLS 4* serta dilakukan analisis SEM untuk melakukan uji untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, hanya 1 hipotesis yang tidak dapat diterima atau ditolak yaitu variabel kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini dikarenakan pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai hubungan antar variabel yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *T – Statistics*, dan *P – Value*.

Berdasarkan nilai *Original Sample* 0,056 (positif), nilai *T – Statistics* 1,010 (< 1,96) dan nilai *P value* 0,313 (> 0.05) yang berarti setiap variabelnya tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan.

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis, dari 9 hipotesis yang diajukan pada penelitian ini terdapat 8 hipotesis yang dapat diterima yaitu:
  - a. Variabel kualitas informasi (*Informasi Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan (*Use*).
  - b. Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*Use Satisfaction*).
  - c. Variabel kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Penggunaan (*Use*).
  - d. Variabel kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan (*Use*).
  - e. Variabel kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*Use Satisfaction*)
  - f. Variabel penggunaan (*Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*Use Satisfaction*).
  - g. Variabel penggunaan (*Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel msnfat bersih (*Net Benefit*)
  - h. Variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih (*Net Benefit*).

Hal ini dikarenakan pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai hubungan antar konstruk yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *Original Sample*, *T-Statistics* dan *P Value* berdasarkan nilai *original sample* yang menunjukkan nilai positif, nilai *T-Statistics* > 1,96 dan nilai *P Value* < 0,05 yang berarti setiap variabelnya memiliki pengaruh positif dan signifikan.

4. Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada pada aplikasi MyPertamina.

## **6.2 SARAN**

Dari kesimpulan yang dikemukakan, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat mengetahui perbedaan hasil antara metode Delone & McLean dan metode lainnya dalam menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyPertamina.
2. Peneliti menyadari adanya keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga di harapkan pada penelitian selanjutnya dapat melakukan pengambilan sampel yang lebih luas.



