

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada masyarakat Kota Jambi menggunakan metode Delone And Mclean. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Gojek, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna Gojek di kota Jambi yang mana telah terkumpul sebanyak 385 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan software SmartPIs 4. Penelitian ini menggunakan metode Delone and Mclean dengan 3 variabel independen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*. Dan 1 variabel dependen yaitu *User Satisfaction*. Dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapat tingkat kepuasan yang tinggi dikarenakan tiga variabel yang mempengaruhinya memiliki nilai yang tinggi.
2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa ketiga variabel independent yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* yang diuji, berpengaruh terhadap *User Satisfaction* aplikasi Gojek, berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a. *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan persepsi pengguna semakin tinggi kualitas sistem (*System Quality*) maka semakin meningkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- b. *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan persepsi pengguna semakin tinggi kualitas informasi (*Information Quality*) maka semakin meningkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- c. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan persepsi pengguna semakin tinggi kualitas layanan (*Service Quality*) maka semakin meningkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model yang berbeda selain model Delone and Mclean seperti TAM (*Technology Acceptance Model*), UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Thecnology*), dan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) guna untuk mengukur kepuasan pengguna, dan untuk mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.
2. Metode yang digunakan untuk menganalisis dapat dilakukan dengan metode lain selain metode SEM (*Structural Equation Modelling*) yang menggunakan

SmartPLS, seperti metode regresi, metode *path analysis* dengan menggunakan software SPSS.

3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar dan dengan kategori responden yang lebih spesifik.