

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna pada Aplikasi Polri Super APP, dan didapatkan kesimpulan :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada Aplikasi Polri Super APP, pada Aplikasi Polri Super APP masih terdapat permasalahan pada Aplikasi Polri Super App yang disampaikan pengguna di *playstore*, antara lain data tidak terintegrasi, tidak bisa input data, masih ada kesalahan dalam aplikasi yang menyebabkan program tidak berfungsi dengan baik, kurang tanggapnya respon terhadap permasalahan, aplikasi masih sering terjadi *error*. Dalam menganalisis menganalisis kepuasan pengguna pada Aplikasi Polri Super APP peneliti menggunakan metode *Is Success Model* terdapat 6 variabel yaitu variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user statisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*) serta menggunakan perangkat lunak (*software*) *SMARTPLS* untuk analisis data.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis *bootstraping SMARTPLS* , maka dinyatakan:
  - a. Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 5.04. Dan nilai *original sample* sebesar 0,302, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian

hipotesis 1 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*).

- b. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 2.542. Dan nilai *original sample* sebesar 0,137, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 2 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- c. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 1,189. Dan nilai *original sample* sebesar 0,081, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 3 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*).
- d. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 4,177. Dan nilai *original sample* sebesar 0,244, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 4 **diterima**, yang artinya

terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

- e. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 6.294. Dan nilai *original sample* sebesar 0,436, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 5 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*).
- f. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 4,149. Dan nilai *original sample* sebesar 0,63, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 6 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- g. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 5.368. Dan nilai *original sample* sebesar 0,291, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 7 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

- h. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki *t-statistics* sebesar 4,284. Dan nilai *original sample* sebesar 0,255, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 8 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).
- i. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki *t-statistics* sebesar 9,973. Dan nilai *original sample* sebesar 0,58, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 9 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Bagi pihak Aplikasi Polri Super APP, diharapkan dapat meningkatkan dan mengevaluasi aspek-aspek yang berpengaruh pada Aplikasi Polri Super APP yaitu pada aspek kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan memperbaiki masalah masih terdapat permasalahan pada Aplikasi Polri Super App yang disampaikan pengguna di *playstore*, antara lain data tidak terintegrasi, tidak bisa input data, masih ada kesalahan dalam aplikasi yang menyebabkan

program tidak berfungsi dengan baik, kurang tanggapnya respon terhadap permasalahan, aplikasi masih sering terjadi *error*. Hal ini diharapkan untuk memberi pengaruh positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan memberikan pengaruh terhadap peningkatan minat pengguna serta kepuasan pengguna terpenuhi.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti TAM atau UTAUT untuk mengukur kepuasan pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memakai metode lain untuk analisis data seperti Regresi Linear, serta untuk pengolahan data dapat menggunakan *software* lain seperti *SPSS*, *AMOS*, atau *Lisrel*.