

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait evaluasi niat keberlanjutan pengguna aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di Kota Jambi dengan menggunakan *Expectation Confirmation Model*, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil hipotesis, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif dan signifikan antara variabel-variabel ECM tertentu. Hubungan ini mencakup korelasi positif dan signifikan hubungan antara variabel *confirmation* yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel *perceived usefulness*, hubungan antara variabel *confirmation* yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel *satisfaction*, hubungan antara variabel *trust* yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel *perceived usefulness*, hubungan antara variabel *trust* yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel *satisfaction*, hubungan antara variabel *trust* yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel *continuance intention*, dan hubungan antara variabel *perceived usefulness* yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel *satisfaction*.
2. Hipotesis *satisfaction* terhadap *continuance intention* tidak diterima dikarenakan *t-statistic* kecil dari *t-table* dan *p-value* lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa *satisfaction* atau pengalaman memuaskan yang

dirasakan pengguna tidak cukup meningkatkan niat keberlanjutan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*).

3. Variabel trust memiliki pengaruh terhadap niat keberlanjutan pengguna aplikasi JMO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan dalam penggunaan aplikasi JMO dipengaruhi secara signifikan oleh konstruksi kepercayaan, yang tercermin melalui *continuance intention*, *satisfaction*, dan *perceived usefulness*. Kepercayaan pelanggan terhadap JMO menunjukkan bahwa layanan ini dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat diandalkan. Dengan adanya kepercayaan, pelanggan tidak ragu-ragu dalam menggunakan aplikasi JMO.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* dengan mengembangkan kembali model yang digunakan peneliti, serta menambahkan variabel-variabel yang terbukti memiliki pengaruh dan signifikan.
2. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode analisis data dengan metode lain seperti regresi, *path analysis*, dengan menggunakan *software* SPSS, AMOS.
3. Bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan agar terus meningkatkan layanan aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) dan dapat terus mempertahankan kinerja Aplikasi dengan tetap meningkatkan fitur-fitur terbaru.