

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, untuk kepuasan pada Aplikasi Go-Jek dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Adapun kesimpulan yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Go-jek dan pengguna juga merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Go-Jek. Maka dari itu untuk variabel independen *Computer Anxiety*, *Computer Playfulness*, *Perceived Enjoyment* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan dalam aplikasi Go-Jek.
2. Dari hasil hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa :
 - a. **Pengujian H1** : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 3.268 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.001 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05.
 - b. **Pengujian H2** : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 5.952 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena

nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05.

- c. **Pengujian H3** : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 6.783 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05.
- d. dapat di simpulkan bahwa nilai r-square dari variabel dependen Perceived Ease Of Use terhadap variabel Computer Anxiety, Computer Playfulness, Perceived Enjoyment adalah 0.829 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai R-Square adalah 0.829 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai r-square yaitu substansional yang memiliki nilai 0,67.oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori kuat.

6.2 SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan, jika ada yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari disarankan untuk :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode analisis yang berbeda guna dapat mengukur kepuasan pengguna Aplikasi Gojek seperti dengan menggunakan *software* yang berbeda seperti SPSS dan sebagainya.

2. Dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas wawasan penelitian dan mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dengan menggunakan sampel lebih banyak sehingga kedepannya dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menggunakan metode lain dalam menganalisa Aplikasi Gojek dengan menggunakan metode lainnya seperti Servqual, dan lain sebagainya.