

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Jambi memiliki tingkat penerimaan yang positif terhadap layanan GrabMart pada aplikasi Grab. Hal ini didasarkan pada analisis model TAM, yang mencakup faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan niat perilaku.
2. Tidak semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Yaitu hubungan *Perceived Enjoyment* (X4) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* (Y2). Hasil ini menunjukkan bahwa kesenangan atau rasa puas yang dirasakan saat menggunakan aplikasi tidak secara langsung memengaruhi persepsi kemudahan penggunaannya. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain seperti antarmuka pengguna atau pengalaman teknis yang lebih dominan dalam memengaruhi kemudahan penggunaan.
3. Faktor "persepsi kemudahan penggunaan" memiliki pengaruh signifikan terhadap "persepsi manfaat", yang pada gilirannya memengaruhi niat perilaku pengguna untuk menggunakan layanan GrabMart. Hal ini menunjukkan pentingnya memastikan layanan tetap mudah diakses dan intuitif.
4. Mayoritas pengguna adalah perempuan berusia 31-40 tahun dengan pekerjaan yang bervariasi, termasuk karyawan swasta dan wiraswasta. Hal ini

menunjukkan bahwa GrabMart menjadi pilihan utama bagi pengguna dengan aktivitas padat.

5. Instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, dengan sebagian besar variabel memiliki nilai outer loading lebih dari 0,7, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya.

6.2 SARAN

Meskipun manfaat layanan GrabMart dirasakan oleh pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa hal ini belum cukup mendorong peningkatan penggunaan secara nyata. Oleh karena itu, Grab disarankan untuk mengembangkan strategi promosi yang lebih agresif, seperti diskon khusus untuk penggunaan rutin atau pengenalan fitur langganan bulanan untuk belanja kebutuhan sehari-hari. Dan karena hipotesis tertentu ditolak, Grab disarankan untuk melakukan studi lanjutan untuk memahami preferensi spesifik pengguna di Kota Jambi, seperti kategori barang yang paling diminati atau waktu penggunaan layanan. Data ini dapat membantu Grab menyediakan promosi yang lebih tepat sasaran.

