

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang di lakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Penelitian ini menggunakan metode Delone and Mclean untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna pada aplikasi Spaylater.
- b. Metodologi penelitian melibatkan tahap studi literatur, observasi, Desain kuesioner, pengumpulan data, dan analisis data.
- c. Pengujian validitas menunjukkan bahwa setiap variabel dianggap valid dan memiliki validitas konvergen yang baik, kecuali beberapa indikator yang dikeluarkan karena memiliki nilai dibawah 0,7.
- d. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa pengukuran dalam penelitian ini memiliki Tingkat reliabilitas yang memadai.
- e. Dalam uji hipotesis dengan menggunakan Uji T, bahwa seluru hipotesis dinyatakan “diterima” dan memiliki nilai P Values dibawah 0,05.

Secara keseluruhan pada penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Spaylater menggunakan model DeLone and McLean. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar indikator valid dan reliabel, meskipun beberapa indikator harus dikeluarkan karena nilai validitasnya rendah. Analisis hipotesis menemukan bahwa kualitas sistem tidak signifikan terhadap pengguna maupun kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi dan layanan memiliki

pengaruh signifikan terhadap kedua variabel tersebut. Kepuasan pengguna juga berkontribusi secara signifikan terhadap manfaat bersih. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas informasi dan layanan adalah faktor utama yang mendukung kepuasan pengguna, dengan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas sistem dan layanan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

6.2 SARAN

Beberapa saran diberikan untuk meningkatkan aplikasi Spaylater. Peningkatan kualitas sistem diperlukan untuk menghindari kendala teknis, sementara penyajian informasi yang lebih akurat dan lengkap, seperti promo dan status pesanan real-time, dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Layanan pelanggan perlu lebih responsif, misalnya melalui fitur chatbot atau layanan 24/7. Desain aplikasi yang lebih intuitif juga disarankan untuk memudahkan pengguna. Strategi promosi berbasis kepuasan, seperti program loyalitas, serta riset lanjutan terkait harga dan variasi produk, dapat membantu aplikasi tetap kompetitif di tengah persaingan