

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pengolahan data kuesioner yang dilakukan dengan analisis data dan pengujian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode *Delone and Mclean* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan 6 Variabel yang terdapat pada metode Delone and Mclean yaitu : Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).
2. Berdasarkan hasil hipotesis dalam penelitian ini terdapat 7 Hipotesis yang memberikan pengaruh positif dan signifikan pada Variabel Kinerja yaitu : H1 kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*), H3 Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Penggunaan (*use*), H5 Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*), H6 Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), H7 Penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), H8 Penggunaan (*Use*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*), dan H9 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Dalam penelitian ini juga terdapat 2 Hipotesis yang tidak memberikan pengaruh

positif dan tidak signifikan, yaitu H2 Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan H4 Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3. Berdasarkan hasil hipotesis dalam penelitian ini terdapat 6 Hipotesis yang memberikan pengaruh positif dan signifikan pada Variabel Harapan yaitu : H1 Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*), H5 Kualitas Sistem (*Service Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*), H2 Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), H7 Penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), H8 Penggunaan (*Use*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*), dan H9 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Dalam penelitian ini juga terdapat 3 Hipotesis yang tidak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan, yaitu H4 Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*), H4 Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan H6 Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
4. Berdasarkan hasil menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat empat kuadran tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIX ID :
 - a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Item yang termasuk dalam kuadran ini adalah U.3, IQ.3, US.2, SQ.1, IQ.2.
 - b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Item yang termasuk dalam kuadran ini adalah SQ.3, NB.2, U.1, SQ.2, SEQ.1, NB.3, IQ.1.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran III adalah area yang berisikan item yang dianggap kurang penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola aplikasi. Item yang termasuk dalam kuadran ini adalah SEQ.3, NB.1.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya tinggi. Item yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah SEQ.2, SQ.4, US.1, U.2.

6.2 SARAN

Dalam penelitian ini, masih banyak terdapat kekurangan berdasarkan hasil pembahasan dari Kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lainnya sehingga hasil peneliti tidak hanya berfokus pada analisis *Delone and Mclean* serta *Importrance Analysis Performance (IPA)* saja tetapi bisa juga menggunakan

metode yang berbeda seperti TAM, *E-SERVQUAL*, *UTAUT*, *EUCS* guna untuk mengetahui hasil yang lebih baik lagi.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan software pengolahan data selain dari SPSS seperti Smart-PLS, AMOS, LISREL.