

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi X Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kota Jambi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah-masalah yang ada pada aplikasi X. Masalah-masalah tersebut antara lain sering mengalami *bug* pada sistem aplikasi, mengalami *loading* lama ketika ingin mengakses aplikasi seperti menonton video, melihat daftar postingan yang disukai, menampilkan informasi yang terlalu bebas sehingga menyebabkan penyalahgunaan.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel independen yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness* dan satu variabel dependen yaitu *User Satisfaction* dengan 5 hipotesis yang telah dianalisis.
3. Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi X dengan jumlah responden yang didapat adalah sebanyak 385 responden sebagai sampel pada penelitian. Kemudian hasil kuesioner diolah menggunakan *software* SmartPLS dengan metode SEM (*Structural Equation Model*).
4. Dalam penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang diterima dan dua hipotesis

yang ditolak. Hipotesis yang diterima dan ditolak yaitu sebagai berikut

- a) H1, *Content* (Isi) aplikasi X terhadap penggunaan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi X.
- b) H2, *Accuracy* (Keakuratan) aplikasi X terhadap penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi X.
- c) H3, *Format* (Tampilan) aplikasi X terhadap penggunaan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi X.
- d) H4, *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna) aplikasi X terhadap penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi X.
- e) H5, *Timeliness* (Ketepatan Waktu) aplikasi X terhadap penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi X.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat mengetahui perbandingan antara metode *End User Computing Satisfaction* dan metode lainnya dalam menganalisis tingkat

kepuasan pengguna pada aplikasi X.

2. Diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih luas dan merata karena dalam penelitian ini sampel yang digunakan hanya di Kota Jambi, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan jumlah sampel.
3. Diharapkan kepada pihak pengelola sistem aplikasi X untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi sistem aplikasi karena jika kepuasan pengguna lebih terpenuhi secara baik maka jumlah kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi X semakin meningkat.