

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn di Kota Jambi berdasarkan aspek *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi kepuasan pengguna dengan menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction* pada aplikasi LinkedIn. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi menggunakan metode EUCS terhadap lima hipotesis yang diajukan, diketahui bahwa tiga di antaranya berpengaruh positif dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn, yaitu variabel *content* (isi) yang menghasilkan nilai *t-statistic*  $5.698 > 1,96$  dengan nilai *p-values*  $0.000 < 0.05$  artinya pengguna sangat puas dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi LinkedIn, *accuracy* (keakuratan) yang menghasilkan nilai *t-statistic*  $2.958 > 1,96$  dengan nilai *p-values*  $0.003 < 0.05$  artinya keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi LinkedIn telah sesuai dalam memberikan hasil yang diinginkan, dan *ease of use* (kemudahan penggunaan) yang menghasilkan nilai *t-statistic*  $4.506 > 1,96$  dengan nilai *p-values*  $0.000 < 0.05$  artinya pengguna merasa kemudahan penggunaan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi

LinkedIn sudah memuaskan.

2. Dua hipotesis yang diajukan tidak memberikan pengaruh positif dan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn, yaitu variabel *format* (bentuk) yang menghasilkan nilai *t-statistic*  $0.663 < 1,96$  dengan nilai *p-values* yaitu  $0.508 > 0.05$  artinya tampilan pada aplikasi LinkedIn tidak cukup meningkatkan kepuasan pengguna, dan *timeliness* (ketepatan waktu) yang menghasilkan nilai *t-statistic*  $0.663 < 1,96$  dengan nilai *p-values* yaitu  $0.508 > 0.05$  artinya ketepatan waktu dalam merespons dan menyajikan informasi belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, terdapat tiga hipotesis yang diterima dan dua yang ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LinkedIn perlu memberikan perhatian lebih pada desain antarmuka yang lebih ramah pengguna serta meningkatkan kinerja aplikasi dengan mempercepat waktu pemuatan agar pengguna dapat mengakses informasi dan fitur secara lancar, sehingga kepuasan pengguna terhadap aplikasi LinkedIn dapat meningkat.
2. Diharapkan pihak perusahaan maupun pengembang untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dari aspek *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan),

dan *timeliness* (ketepatan waktu) agar kepuasan pengguna akhir aplikasi LinkedIn tetap stabil dan tidak mengalami penurunan.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menganalisis aplikasi LinkedIn dengan menggunakan pendekatan metode yang berbeda seperti TAM guna mengukur minat pengguna serta melakukan perhitungan data menggunakan *tools* selain *SmartPLS* dengan sampel yang sudah diketahui jumlah pastinya.