

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan pada variabel dan dapat disimpulkan dari 5 hipotesis yang dikembangkan, variabel *Performance Expectancy* (H1) hasil hipotesis diterima, harapan (*Performance Expectancy*) bahwa kinerja sistem akan membantu tugas pengguna ternyata benar-benar memengaruhi kepuasan atau niat pengguna. Sistem dinilai memberikan manfaat nyata dalam mendukung tugas mereka. Variabel *Effort Expectancy* (H2) Kemudahan dalam menggunakan sistem menjadi faktor yang sangat berpengaruh. Pengguna merasa bahwa sistem ini mudah dipahami dan digunakan. Variabel *Social Influence* (H3) Pengaruh sosial, seperti dorongan atau rekomendasi dari orang lain, ternyata tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem ini. Variabel *Facilitating Conditions* (H4) dukungan teknis, infrastruktur, atau fasilitas lain tidak cukup memengaruhi niat atau kepuasan pengguna terhadap sistem ini. Variabel *Behavioral Intention* (H5) niat atau keinginan untuk terus menggunakan sistem ini memiliki dampak yang sangat besar. Pengguna memiliki kecenderungan kuat untuk terus memanfaatkan sistem di masa depan

2. Dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi PMM faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Variabel Manfaat Kinerja (*Performance Expectancy*) berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, Variabel Kemudahan Penggunaan (*Effort Expectancy*) juga signifikan, menunjukkan bahwa aplikasi yang mudah digunakan menjadi salah satu alasan utama pengguna merasa puas dan Niat Pengguna (*Behavioral Intention*) memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap penggunaan aplikasi. Sedangkan untuk faktor yang tidak signifikan adalah variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) tidak memiliki dampak yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa dorongan dari rekan kerja atau komunitas tidak banyak memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi dan Variabel Fasilitas Pendukung (*Facilitating Conditions*) juga tidak signifikan, menunjukkan bahwa infrastruktur atau dukungan teknis tidak menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi PMM terutama dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaannya, dan niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Faktor eksternal seperti pengaruh sosial dan fasilitas pendukung memiliki pengaruh yang rendah atau tidak signifikan. Hal ini dapat menjadi acuan untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang, dengan fokus pada peningkatan fungsi dan kemudahan penggunaan.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak PMM agar dapat mengembangkan pada bagian infrastruktur atau fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi PMM agar dapat memberikan kualitas layanan yang bagus kepada pengguna.
2. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain selain metode UTAUT menggunakan *Smart-Pls*, seperti Servqual menggunakan *Smart-Pls*.
3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.