

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi M.Tix Di Kota Jambi, dan didapatkan kesimpulan :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi M.Tix Di Kota Jambi. Setelah dilakukan proses analisa permasalahan, ditemukan beberapa kendala yang sering dialami oleh pengguna aplikasi M.Tix melalui ulasan yang ada di google play store yaitu kegagalan dalam registrasi, waktu pemuatan yang terlalu lama setelah transaksi, pembatalan pemesanan secara tiba-tiba, tampilan aplikasi yang membingungkan bagi pengguna baru, serta aplikasi yang sering mengalami kelambatan, terutama saat banyak pengguna mengaksesnya secara bersamaan pada waktu perilisian film populer. Dalam menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi M.Tix Di Kota Jambi peneliti menggunakan metode *Delone And Mclean dengan* menggunakan variabel kualitas informasi (information quality), kualitas sistem (system quality), kualitas layanan (service quality), pengguna (use), manfaat bersih (net benefit) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) serta menggunakan perangkat lunak (software) SMARTPLS untuk analisis data.
2. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa berbagai faktor memengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi M.Tix di Kota

Jambi dengan dampak yang signifikan. Kualitas informasi (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y2) dan pengguna (Y1), menunjukkan bahwa informasi yang berkualitas meningkatkan kedua aspek ini. Kualitas sistem (X1) juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y2) dan pengguna (Y1), meskipun pengaruh terhadap pengguna bersifat marginal. Selain itu, kepuasan pengguna (Y2) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (Z1), yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap manfaat yang diperoleh dari aplikasi. Sementara itu, kualitas layanan (X3) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun berpengaruh positif terhadap jumlah pengguna (Y1). Secara keseluruhan, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan interaksi pengguna dengan aplikasi, sementara kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Bagi pihak Aplikasi M.Tix Di Kota Jambi, Saran untuk aplikasi M.Tix di Kota Jambi adalah meningkatkan kualitas layanan agar lebih berdampak positif terhadap kepuasan pengguna, karena meskipun berpengaruh terhadap jumlah pengguna, kualitas layanan tidak signifikan terhadap kepuasan. Selain itu, terus mempertahankan dan memperbaiki kualitas informasi dan sistem yang sudah terbukti berpengaruh positif, serta memperhatikan

pengalaman pengguna agar dapat meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti TAM atau UTAUT, maupun *DELONE AND MCLEAN* untuk mengukur kepuasan pengguna
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memakai metode lain untuk analisis data seperti Regresi Linear, serta untuk pengolahan data dapat menggunakan *software* lain seperti *SPSS*, *AMOS*, atau *Lisrel*.

