

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *McDonald's* dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean*, yang terdiri dari enam variabel, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).
2. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 385 responden pengguna aplikasi *McDonald's*. Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4.1.1.6 serta *Microsoft Office* 2021 sebagai perangkat lunak pendukung.
3. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan valid dan memiliki validitas konvergen yang baik. Meskipun terdapat beberapa indikator yang dieliminasi karena memiliki nilai outer loading di bawah kriteria yang ditetapkan, penghapusan indikator tersebut tidak memengaruhi makna konstruk secara keseluruhan.

4. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berada pada kategori sedang (*moderate*), yang menandakan bahwa model penelitian mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna dengan cukup baik. Sementara itu, variabel penggunaan dan manfaat bersih berada pada kategori lemah (*weak*), yang mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang memengaruhi penggunaan aplikasi dan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi *McDonald's*. Selain itu, penggunaan dan kepuasan pengguna juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna aplikasi *McDonald's*.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengembang aplikasi *McDonald's*, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, terutama dalam hal stabilitas aplikasi, kejelasan informasi menu dan promo, serta *responsivitas* layanan, serta kejelasan panduan penggunaan

aplikasi guna meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model *DeLone and McLean*, seperti kepercayaan pengguna, persepsi kemudahan penggunaan, agar dapat meningkatkan nilai *R-square* dan memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan dan manfaat aplikasi. Serta disarankan untuk menggunakan objek penelitian yang berbeda atau membandingkan beberapa aplikasi sejenis di bidang layanan makanan cepat saji agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait kesuksesan aplikasi layanan digital.