

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian statistik, serta pembahasan pada bab sebelumnya mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi LINE menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan model DeLone & McLean, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F, seluruh variabel bebas yang terdiri dari Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, System Quality, Accuracy Quality, dan Service Quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LINE. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4215,649 > F tabel = 1,96 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, seluruh variabel yang diteliti secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan.

2. Pengaruh Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa hampir seluruh variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang berpengaruh sangat signifikan adalah Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), Accuracy Quality (X7), dan Service Quality (X8). Sementara itu, Timeliness (X5) berpengaruh signifikan tetapi memiliki arah

pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna, dan System Quality (X6) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Dengan demikian, faktor-faktor seperti kualitas layanan, ketepatan informasi, kemudahan penggunaan, serta tampilan antarmuka merupakan penentu utama dalam menciptakan kepuasan pengguna aplikasi LINE.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai $R^2 = 0,989$, yang berarti 98,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kedelapan variabel dalam model penelitian, sedangkan sisanya 1,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hal ini membuktikan bahwa kombinasi metode EUCS dan DeLone & McLean sangat efektif dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi LINE.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak pengembang maupun pengelola aplikasi LINE untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Pengelola dan pengembang aplikasi LINE disarankan untuk memprioritaskan peningkatan pada variabel Service Quality, Accuracy Quality, Ease of Use, Accuracy, Content, dan Format karena keenam variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diwujudkan melalui peningkatan kecepatan layanan bantuan pengguna,

penyediaan pusat informasi yang mudah diakses, serta penguatan fitur sistem agar lebih akurat dan responsif. Selain itu, pengembang juga perlu melakukan pembaruan desain antarmuka yang lebih sederhana dan ramah pengguna, serta menyajikan konten yang relevan, ringkas, dan informatif agar pengguna merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi.

2. Meskipun tidak menjadi faktor dominan, variabel System Quality dan Timeliness tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa performa sistem tetap stabil dan tidak mudah mengalami gangguan, serta waktu respon aplikasi berada dalam batas standar operasional yang baik. Kecepatan dalam pengiriman pesan, notifikasi, serta pemuatan konten tetap harus dijaga agar tidak menimbulkan persepsi negatif dari pengguna. Pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas server, serta evaluasi performa berkala juga penting dilakukan agar pengalaman pengguna tetap optimal.
3. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian maupun pengembangan aplikasi komunikasi sejenis di masa mendatang. Model gabungan antara metode EUCS dan DeLone & McLean terbukti efektif dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berbasis digital. Oleh karena itu, pihak pengembang dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas sistem, fitur, serta layanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna di era teknologi komunikasi yang semakin berkembang.