

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay di Kota Jambi dengan menggunakan model *DeLone* and *McLean*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini telah berhasil mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay berdasarkan dimensi dalam model *DeLone* and *McLean*, yang meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dimana penulis menggunakan SEM berbasis komponen atau varian yang diselesaikan dengan software SmartPLS 4.0.
2. Secara konseptual, hasil pengukuran menunjukkan bahwa kepuasan pengguna ShopeePay dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kualitas teknis aplikasi, kejelasan informasi yang disajikan, kualitas layanan yang diberikan, serta kemudahan dan intensitas penggunaan aplikasi. Temuan ini menguatkan bahwa model *DeLone* and *McLean* relevan digunakan dalam mengevaluasi keberhasilan aplikasi dompet digital seperti ShopeePay.
3. Berdasarkan hasil pengujian model struktural (inner model), seluruh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima dan memiliki pengaruh yang signifikan, yang dibuktikan melalui nilai T-Statistic > 1,96 dan P-

Values < 0,05 pada setiap hubungan antar variabel dalam model DeLone and McLean. Secara rinci, variabel Penggunaan (Use) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dengan nilai koefisien sebesar 0,157, T-Statistic 2,978, dan P-Value 0,000, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas penggunaan aplikasi maka semakin meningkat tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, Penggunaan juga berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit) dengan koefisien 0,419, T-Statistic 8,613, dan P-Value 0,000, yang menunjukkan pengaruh yang kuat. Sementara itu, Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih dengan koefisien 0,273, T-Statistic 5,328, dan P-Value 0,000, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan pengguna secara langsung meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Bagi pengembang aplikasi ShopeePay, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem, khususnya pada aspek keandalan, kecepatan respon, dan kemudahan penggunaan. Peningkatan ini penting untuk memperkuat persepsi positif pengguna terhadap performa teknis aplikasi dan mengurangi kendala teknis yang dapat menurunkan kenyamanan penggunaan.

2. Kualitas informasi yang disediakan dalam aplikasi perlu ditingkatkan, baik dari segi akurasi, kelengkapan, maupun relevansi dengan kebutuhan pengguna. Penyajian informasi yang tepat dan mudah dipahami akan memberikan nilai tambah dan membantu pengguna dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat saat melakukan transaksi.