

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi JRku Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kota Jambi, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JRku di Kota Jambi terdiri dari lima variabel yaitu *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) yang dianalisis menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) dengan *software* SmartPLS Versi 3 terhadap 385 responden pengguna aplikasi JRku di Kota Jambi.

Dari hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*, diperoleh hasil bahwa hanya dua dari lima variabel yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Variabel *Content* (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *T-Statistic* $6,867 > 1,96$ dan *P-Values* $0,000 < 0,05$, yang berarti kualitas isi informasi yang disajikan aplikasi JRku menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna. Variabel *Format* (X3) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *T-Statistic* $2,574 > 1,96$ dan *P-Values* $0,010 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa tampilan antarmuka aplikasi JRku turut berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Sementara itu, tiga variabel lainnya tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Accuracy* (X2) memperoleh nilai *T-Statistic* $1,083 < 1,96$ dan *P-Values* $0,279 > 0,05$, yang menunjukkan bahwa tingkat keakuratan informasi pada aplikasi JRku belum dirasakan secara signifikan oleh pengguna. Variabel *Ease of Use* (X4) memperoleh nilai *T-Statistic* $0,787 < 1,96$ dan *P-Values* $0,432 > 0,05$, yang berarti kemudahan penggunaan aplikasi JRku belum memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Timeliness* (X5) memperoleh nilai *T-Statistic* $0,378 < 1,96$ dan *P-Values* $0,705 > 0,05$, yang menandakan bahwa ketepatan waktu penyajian informasi pada aplikasi JRku juga belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai *R-Square* sebesar 0,663 menunjukkan bahwa kelima variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 66,3% variasi kepuasan pengguna aplikasi JRku.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait. Bagi pihak pengembang aplikasi JRku, disarankan untuk meningkatkan aspek keakuratan (*accuracy*) data dengan memastikan seluruh informasi yang ditampilkan selalu benar, konsisten, dan diperbarui secara berkala melalui peningkatan proses validasi data serta sinkronisasi sistem secara *real-time*. Selain itu, pengembang juga perlu menyederhanakan antarmuka (*user interface*) dan alur penggunaan aplikasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh kalangan pengguna, khususnya pengguna baru,

dengan menambahkan panduan penggunaan atau *tutorial* singkat di dalam aplikasi. Dari sisi ketepatan waktu, perlu dilakukan optimasi server dan peningkatan performa aplikasi sehingga waktu respons sistem menjadi lebih cepat dan informasi dapat disajikan secara *real-time* kepada pengguna.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian agar tidak terbatas hanya di Kota Jambi sehingga hasil penelitian dapat lebih representatif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mempertimbangkan penggunaan metode tambahan atau metode yang berbeda, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *WebQual*, untuk membandingkan hasil analisis kepuasan pengguna dengan pendekatan yang beragam sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JRku.