

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi LokLok menggunakan model kesuksesan sistem informasi *Delone and Mclean*, berdasarkan data kuesioner yang dikumpulkan dari 400 responden pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. *Information Quality* dan *System Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, begitu pula *System Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use*, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dan sistem belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Namun, *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, serta *Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* dan *Net Benefit*, yang berarti semakin tinggi intensitas penggunaan maka semakin besar kepuasan dan manfaat yang dirasakan. Selain itu, *User Satisfaction* juga berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna menjadi faktor utama dalam menciptakan manfaat dari penggunaan aplikasi. Model *Delone and Mclean* yang terdiri dari enam variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*. berhasil memberikan gambaran komprehensif bahwa kualitas layanan dan pengalaman penggunaan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan dan manfaat aplikasi LokLok bagi penggunanya. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*, yang ditujukan kepada pengguna aktif maupun pengguna sebelumnya dari aplikasi LokLok di Kota Jambi. Teknik ini bertujuan untuk menggali

pemahaman menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas dan manfaat aplikasi.

2. Penelitian ini mengadopsi model *Delone and Mclean* yang mencakup enam variabel utama: *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*, sebagai kerangka untuk mengukur keberhasilan sistem informasi secara komprehensif, baik dari sisi teknis maupun manfaat yang dirasakan pengguna.
3. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui perangkat lunak *SmartPLS*, yang mampu menganalisis hubungan antar variabel secara simultan. SEM digunakan karena cocok untuk penelitian dengan model kompleks dan variabel *laten*, seperti dalam penelitian ini

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode lain selain model *DeLone and McLean*, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), atau *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Theory of Planned Behavior* (TPB), agar dapat memberikan perspektif yang berbeda dalam mengukur kesuksesan sistem informasi.
2. Pada penelitian mendatang, disarankan menggunakan perangkat lunak analisis lain seperti AMOS atau SPSS, sehingga dapat membandingkan hasil dan pendekatan pengolahan data dengan alat statistik yang berbeda.
3. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan dengan menambahkan variabel lain yang belum dikaji, seperti *Trust*, *Security*, atau *Perceived Risk*, untuk

mendapatkan hasil analisis yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan manfaat penggunaan aplikasi.

4. Sebagai rekomendasi bagi pengelola aplikasi LokLok, disarankan untuk terus melakukan perbaikan pada aspek kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan pengguna. mengingat variabel tersebut belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Evaluasi berkala dan pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan serta manfaat jangka panjang dari penggunaan aplikasi.