

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Telegram. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi user satisfaction. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji simultan (uji F), dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna aplikasi Telegram. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 92,346 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa kombinasi variabel dalam model *EUCS* mampu menjelaskan kepuasan pengguna secara menyeluruh.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), masing-masing variabel independen dalam metode *EUCS* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Variabel *ease of use* dan *format* menunjukkan pengaruh yang relatif lebih kuat, yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan serta tampilan antarmuka aplikasi Telegram menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel *content*, *accuracy*, dan *timeliness* juga memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman pengguna

secara keseluruhan.

3. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R square* yang diperoleh menunjukkan sebagian besar variasi *user satisfaction* pengguna aplikasi Telegram dapat dijelaskan oleh kelima variabel *EUCS* yang digunakan dalam penelitian ini, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa metode *EUCS* memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Telegram.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat diberikan terkait peningkatan kualitas aplikasi Telegram adalah sebagai berikut:

1. Pihak pengembang aplikasi Telegram disarankan untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pada variabel-variabel *EUCS* yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, khususnya *ease of use* dan *format*. Peningkatan dapat dilakukan melalui penyederhanaan navigasi, perbaikan desain antarmuka, serta penyajian fitur yang lebih intuitif agar pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan lebih nyaman.
2. Variabel *content*, *accuracy*, dan *timeliness* juga perlu mendapatkan perhatian secara berkelanjutan. Pengembang aplikasi diharapkan dapat memastikan informasi yang disajikan dalam aplikasi selalu relevan dan akurat, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu layanan agar pengalaman

pengguna tetap optimal dan kepuasan pengguna dapat terus meningkat.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain di luar metode *EUUS*, seperti faktor keamanan akun, kepercayaan pengguna, atau loyalitas pengguna, agar dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Telegram.