

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil analisis yang telah didapatkan dari kepuasan pengguna aplikasi Alodokter berdasarkan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction*, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Analisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter dilakukan karena pengguna aplikasi Alodokter merasakan beberapa kekurangan dalam penggunaannya seperti pengguna menerima informasi mengenai kuota chat gratis yang habis meskipun belum pernah menggunakan fitur chat sebelumnya, belum lengkapnya informasi profil dokter pada fitur Buat Janji terkait pengalaman praktik dan riwayat pendidikan, keterbatasan metode pembayaran e-wallet yang hanya mencakup Go-Pay, ShopeePay, dan OVO, serta lamanya proses pengembalian dana apabila pesanan dibatalkan oleh apotek. Oleh karena itu, aplikasi Alodokter dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.
2. Analisis kepuasan pengguna aplikasi Alodokter menggunakan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction* yang menggunakan 9 variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, dan *user satisfaction*. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dan diolah dengan perangkat lunak SmartPLS 3.

3. Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 orang responden pengguna aplikasi Alodokter, hasil analisis terhadap 9 hipotesis yang diuji menunjukkan bahwa 5 hipotesis diterima dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Hipotesis yang diterima adalah H2, H5, H7, H8, H9 dengan nilai *original sampel* positif, nilai t-statistik $>1,96$ dan nilai *p-value* $<0,05$ sementara itu 4 hipotesis ditolak yaitu H1, H3, H4, H6 dengan nilai t-statistik $<1,96$ dan nilai *p-value* $>0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Alodokter cukup baik dalam mencapai tingkat kepuasan pengguna.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diajukan yaitu:

1. Disarankan kepada pihak Alodokter untuk meningkatkan aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan hasil tidak signifikan. Aspek yang perlu ditingkatkan meliputi variabel *Content* menambah kelengkapan informasi pada setiap fitur aplikasi, variabel *Format* membuat tampilan aplikasi lebih ramah pengguna, variabel *Ease of Use* meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi untuk konsultasi dan pencarian informasi kesehatan, variabel *Perceived Ease of Use* memastikan kemudahan yang lebih baik dalam pencarian informasi kesehatan dan konsultasi dokter agar pengguna merasakan manfaat yang lebih besar.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode selain TAM dan *End User Computing Satisfaction* untuk membandingkan hasil dengan metode yang telah digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, peneliti menyadari keterbatasan pada ukuran sampel dalam penelitian ini, oleh karena itu disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih besar untuk meningkatkan hasil penelitian.