

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis kepuasan pengguna aplikasi fore coffee dengan menggunakan metode DeLone and McLean, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Aplikasi Fore Coffee di Kota Jambi, oleh karena itu penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 385 responden. Dari 385 kuesioner yang terkumpul, sebanyak 15 sampel dieliminasi setelah dilakukan proses *screening* karena tidak memenuhi kriteria penelitian, seperti pengisian yang tidak lengkap dan data yang tidak konsisten, sehingga diperoleh 370 responden yang layak dan digunakan dalam proses pengolahan serta analisis data menggunakan SmartPLS.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Fore Coffee di Kota Jambi serta menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih berdasarkan model DeLone and McLean. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dengan nilai AVE di atas 0,7. Nilai R-Square menunjukkan

kemampuan model yang sangat kuat, yaitu 0,925 pada variabel pengguna, 0,891 pada kepuasan pengguna, dan 0,900 pada manfaat bersih, yang menandakan bahwa model mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Fore Coffee di Kota Jambi dengan sangat baik.

3. Berdasarkan hasil pengujian terhadap sembilan hipotesis, diperoleh bahwa tujuh hipotesis diterima dan dua hipotesis ditolak. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna (H1 diterima), namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (H2 ditolak). Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Pengguna (H3 ditolak), tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (H4 diterima). Kualitas Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna dan Kepuasan Pengguna (H5 dan H6 diterima). Selanjutnya, Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih (H7 dan H8 diterima), serta Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (H9 diterima).

6.2 SARAN

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode lain atau mengombinasikan model DeLone and McLean dengan model yang berbeda seperti Technology Acceptance Model (TAM), Unified Theory of Acceptance and Use of

Technology (UTAUT), atau End User Computing Satisfaction (EUCS) agar memperoleh perspektif yang lebih luas dan komprehensif. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode analisis data selain Structural Equation Modeling (SEM), seperti regresi atau path analysis, serta memanfaatkan perangkat lunak pengolahan data lain seperti SPSS, AMOS, atau LISREL sebagai pembanding guna memperkuat dan memvalidasi hasil penelitian.

2. Bagi pihak Fore Coffee, disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan aplikasi, khususnya pada aspek yang berdasarkan hasil penelitian masih menunjukkan pengaruh yang belum optimal, guna meningkatkan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang dirasakan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak Fore Coffee dalam pengembangan aplikasi di masa mendatang, terutama dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakuka