

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis hipotesis menunjukkan bahwa dari tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, metode *Delone and Melean* menunjukkan dua hipotesis yang berdampak positif dan signifikan pada pengguna aplikasi myIM3. Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Pada Hasil pengujian hipotesis pertama pada model struktural menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna. Hal ini didukung oleh nilai koefisien *original* sampel sebesar **0.275**, nilai t-statistik sebesar **5.391** (lebih besar dari 1,96), serta nilai *P-Values* **0,000** (di bawah 0,05), yang secara keseluruhan membuktikan pengaruh signifikan tersebut. Dengan demikian, hipotesis pertama H1 dapat **Diterima**.
2. Pada Hasil pengujian hipotesis kedua pada model struktural menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas informasi dan Kepuasan Pengguna. Hal ini didukung oleh nilai koefisien *original* sampel sebesar **0.194** (positif), nilai t-statistik sebesar **3.456** (lebih besar dari 1,96) serta nilai *P-Values* sebesar **0.001** (di bawah 0,05), yang secara keseluruhan membuktikan pengaruh signifikan tersebut. Dengan demikian, hipotesis kedua H2 **Diterima**.
3. Pada Hasil pengujian H3 pada model struktural menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Hal ini didukung oleh nilai koefisien *original* sebesar **0.085** (positif), nilai t-statistik

sebesar **1.589** (lebih besar dari 1,96), dan nilai *P-Values* sebesar **0.112** (lebih besar dari 0,05), ditemukan bahwa Kualitas layanan sebenarnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan, bahkan cenderung negatif, terhadap Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa, hipotesis ketiga H3 **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa pengguna sudah merasa puas dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi myIM3.

6.2 SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan berdasarkan hasil penelitian dan analisis sebelumnya. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan data yang lebih akurat tentang subjek penelitian, peneliti berikutnya harus menggunakan berbagai metode atau teknik penelitian. Menurut analisis yang telah dilakukan, kualitas sistem dan informasi berdampak positif pada kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan berdampak negatif dan tidak signifikan pada kepuasan pengguna. Pihak myIM3 dapat menggunakan ini sebagai dasar untuk mengembangkan aplikasinya.