

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Aplikasi Gramedia adalah sebuah aplikasi *m-commerce* yang memungkinkan penggunanya melakukan pembelian produk-produk Gramedia secara *online* tanpa harus datang ke gerai Gramedia secara langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor keberhasilan dari Aplikasi Gramedia berdasarkan perspektif pengguna menggunakan ISSM Delone & Mclean modifikasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor keberhasilan Aplikasi Gramedia berdasarkan perspektif pengguna terdiri dari kualitas layanan, kualitas informasi dan kegunaan. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *service quality*, *information quality* dan *usability* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang berperan sebagai perspektif pengguna dalam penelitian ini. Selain itu, variabel *service quality* dan *usability* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Sedangkan variabel *information quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *continuance intention*.
2. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Gramedia adalah kegunaan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *usability* memiliki nilai *path coefficient* paling besar terhadap variabel *user satisfaction* dibandingkan dengan variabel lainnya.

3. Kepuasan pengguna ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* atau niat keberlanjutan penggunaan Aplikasi Gramedia. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel *user satisfaction* terhadap variabel *continuance intention*. Bahkan, variabel *user satisfaction* dapat dikatakan sebagai faktor paling berpengaruh terhadap *continuance intention*, dilihat dari nilai *path coefficient*nya yang paling besar dibandingkan variabel lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabilitas konstruk *user satisfaction* dalam penelitian ini adalah sebesar 65%, sedangkan 35% sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Sedangkan untuk variabilitas konstruk *continuance intention* pada penelitian ini sebesar 59% dan 41% sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel maupun indikator lain di luar model yang digunakan pada penelitian ini, sehingga variabilitas konstruk diharapkan dapat lebih maksimal. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian dengan topik yang sama namun dengan menggunakan metode yang berbeda, sehingga dapat menjadi pembandingan dari penelitian ini.
2. Bagi pihak Gramedia khususnya tim pengembang Aplikasi Gramedia, dapat mempertahankan dan terus meningkatkan aspek *usability* atau kegunaan dari aplikasi, terutama dalam hal ketersediaan menu pada setiap halaman serta

mekanisme entri data pada Aplikasi Gramedia yang terkadang membuat pengguna harus *login* berulang. Karena kegunaan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap *user satisfaction* atau kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna ini merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap *continuance intention* atau niat keberlanjutan penggunaan Aplikasi Gramedia. Meski begitu, faktor lain juga tetap perlu diperhatikan, mengingat faktor kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap niat keberlanjutan menggunakan Aplikasi Gramedia. Beberapa yang perlu ditingkatkan dari kualitas layanan adalah terkait kecepatan pemuatan halaman, pembaharuan stok barang yang ditampilkan pada aplikasi serta pelayanan *customer service* terhadap pengguna ketika terjadi permasalahan dalam transaksi. Sedangkan kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan mempengaruhi keputusan pembelian pengguna melalui Aplikasi Gramedia. Pada faktor kualitas informasi, peningkatan perlu dilakukan terkait kelengkapan serta pembaharuan berkala terhadap informasi yang ditampilkan pada Aplikasi Gramedia.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat, khususnya para pengembang *m-commerce*.