

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Aplikasi Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo (PEKEN) merupakan aplikasi berbasis website milik Pemerintah Kota Surabaya yang dirilis pada 31 Oktober 2021, bertujuan untuk mempercepat pemulihan ekonomi dan membangkitkan semangat para pelaku UMKM saat pandemi Covid-19 serta memudahkan masyarakat berbelanja kebutuhan pokok dengan memberdayakan UMKM (Usaha mikro, kecil, dan menengah), toko kelontong, dan SWK (Sentra Wisata Kuliner) di Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja yang menjadi factor kepuasan pengguna dari E-Peken berdasarkan perspektif pengguna menggunakan ISSM DeLone & Mclean. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor kepuasan pengguna E-Peken berdasarkan prespektif pengguna terdiri dari Information Quality (kualitas informasi), System Quality (kualitas system), dan Service Quality (kualitas layanan). Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa IQ, SQ, dan SVQ ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use (penggunaan) yang berperan sebagai prespektif pengguna dalam penelitian. Selain itu variabel IQ juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna). Sedangkan variabel SQ dan SVQ berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap User Satisfaction.

2. Faktor yang paling berpengaruh terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna) pengguna aplikasi E-Peken Surabaya adalah Use (penggunaan). Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa penggunaan memiliki nilai *original sample* paling besar terhadap variabel kepuasan pengguna dibandingkan dengan 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 kualitas informasi (IQ), kualitas system (SQ), dan kualitas layanan (SVQ) terhadap Use (penggunaan) dalam penelitian ini adalah 66,1% dan 33,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan variabilitas konstruk kualitas informasi (IQ), kualitas system (SQ), dan kualitas layanan (SVQ) terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna) dalam penelitian ini sebesar 77% dan 23% lainnya dipengaruhi 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 pembanding dari penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian skripsi ini ditemukan bahwa kualitas layanan (service quality) tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Oleh karena itu, pihak aplikasi E-Peken perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang dimilikinya agar

dapat melayani pengguna secara maksimal. Hal ini bertujuan untuk menciptakan perasaan senang yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan aplikasi ini secara berkelanjutan.

3. Kualitas system (system quality) juga ditemukan tidak signifikan terhadap penggunaan (use). Oleh karena itu, pihak aplikasi E-Peken perlu terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas sistem yang dimilikinya. Meskipun kemudahan penggunaan tidak secara langsung berhubungan dengan perasaan senang pengguna, kualitas sistem yang baik tetaplah penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang baik dan memenuhi harapan pengguna. Pengembangan fitur-fitur yang relevan, antarmuka yang intuitif, dan peningkatan kinerja aplikasi adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan menciptakan penggunaan aplikasi E-Peken yang berkelanjutan