

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap evaluasi kesuksesan aplikasi GrabMerchant, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis, penelitian ini memiliki empat belas hipotesis yang diterima dan tiga hipotesis yang ditolak. Adapun hipotesis yang diterima yaitu *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*, *user satisfaction*, *trust* dan *net benefits*. Sedangkan *system quality* dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*, *user satisfaction* dan *trust*. Kemudian *use* dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dan *net benefits*.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis, terdapat tiga hipotesis ditolak, yaitu *system quality* dan *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *net benefits* tetapi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *net benefits* melalui perantara *use*, *user satisfaction* dan *trust*. Kemudian *user satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*.
3. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada Perusahaan Grab berdasarkan hasil penelitian ini yaitu Perusahaan Grab dapat terus meningkatkan dan mengembangkan Aplikasi GrabMerchant serta memberikan keyakinan dan keamanan bagi pengguna. Perusahaan Grab juga dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ditemukan pada ulasan aplikasi seperti permasalahan fitur yang cukup sulit dan memakan

waktu, notifikasi orderan yang sering tidak berbunyi dan keterlambatan proses pencairan dana penjualan dari saldo GrabMerchant. Selain itu, Perusahaan Grab dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dengan cara meningkatkan keamanan dan perlindungan data pribadi pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka berikut beberapa saran yang dapat diberikan.

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian serupa namun dengan menggunakan model ukur yang berbeda, sehingga dapat dijadikan sebagai perbandingan terhadap penelitian ini
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan atau menggunakan variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini untuk mendapatkan variasi dalam model dan hasil yang lebih terperinci
3. Penelitian lain dapat mempelajari lebih lanjut terkait penyebab tidak signifikannya relasi antar variabel
4. Penelitian selanjutnya juga dapat melakukan penelitian kualitatif untuk memahami lebih lanjut dan lebih terperinci mengenai bagaimana dan mengapa variabel-variabel tertentu dapat mempengaruhi kesuksesan aplikasi.