

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

LOKET adalah platform yang memiliki Ticketing Management Service (TMS) teknologi unggul dalam mendukung seluruh penyelenggara event mulai dari distribusi & manajemen tiket, hingga penyediaan laporan analisa event di akhir acara. Aplikasi ini hadir sebagai solusi bagi masyarakat untuk menikmati beberapa acara yang diselenggarakan oleh beberapa kelompok masyarakat dengan kemudahan informasi pemesanan tiket berbasis *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor keberhasilan dari Aplikasi Locket.com berdasarkan perspektif pengguna menggunakan metode UTAUT. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Faktor keberhasilan Locket.com berdasarkan perspektif pengguna terdiri dari *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, usage satisfaction* dan *trust*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*usage satisfaction*). Selain itu variabel *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna (*trust*). Lalu variabel *usage satisfaction* dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *behavioral intention* yakni niat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi di masa yang mendatang. Maka dari itu aplikasi

Loket.com perlu meningkatkan kualitas berdasarkan hasil dari skripsi agar aplikasi menjadi pilihan dan tetap digunakan oleh pengguna di masa mendatang.

Untuk menjaga *performance expectancy* Loket.com haruslah tetap untuk menjaga performa aplikasinya agar pengguna merasakan akses cepat ketika akan melakukan pembelian tiket, sedangkan untuk menjaga *effort expectancy* pihak Loket.com hendaknya menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang lebih, untuk menjaga *social influence* Loket.com harus tetap melibatkan dan menggandeng para artis dan tokoh ternama ketika akan mengadakan acara karena dari situ pelanggan secara tidak langsung akan terpengaruh untuk menggunakan Loket.com dalam pembelian tiket sebuah acara. Pada *facilitating condition* Loket.com hendaknya tetap untuk mengupdate dan menyediakan *FAQ* yang selalu update terhadap kebutuhan komunitas sehingga pelanggan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dapat terbantu dengan cepat. Untuk menjaga *usage satisfaction* Loket.com dapat berfokus pada pengembangan desain antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah dan fungsional yang efisien. Untuk menjaga *trust* yang bertujuan untuk keberlanjutan pengguna pihak Loket.com perlu memastikan bahwa aplikasi harus memenuhi standar keamanan yang tinggi, dan menyediakan kontrol privasi yang jelas terhadap pengguna. Dengan demikian pengembang dapat membangun kepercayaan pengguna yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pengguna dan aplikasi dapat digunakan secara keberlanjutan.

5.2 Saran

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

1. Model lain dapat digunakan untuk meneliti pada bidang *e-commerce* dikarenakan variabel-variabel yang dipakai sebelumnya sudah cukup baik dalam meneliti *e-commerce*.
2. Perlu ditambahkan jangkauan demografi responden mengingat penelitian ini hanya berfokus pada warga kota Surabaya yang menggunakan aplikasi. Dengan ditambahkannya batasan demografi ini diharapkan dapat menambah hasil penelitian-penelitian baru yang lebih kompleks.