

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan membahas tentang penutup dari penelitian skripsi yang meliputi kesimpulan pembahasan atas hasil dari penelitian, serta saran atau rekomendasi terhadap proses pengerjaan penelitian saat ini sebagai perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang analisis penerimaan warga Surabaya terhadap Aplikasi WargaKu menggunakan model UTAUT2, dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor yang berpengaruh terhadap variabel *Behavioral Intention* (BI), yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI), *Hedonic Motivation* (HM), *Habit* (H). Jadi, semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pengaruh sosial, semakin menyenangkan pengalaman pengguna, semakin terbiasa seseorang dalam menggunakan aplikasi, semakin sering mereka menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari.
2. Faktor yang berpengaruh terhadap variabel *Use Behavior*, yakni *Facilitating Conditions* (FC), *Habit* (H), dan *Behavioral Intention* yang menunjukkan bahwa kebiasaan pengguna, tersedianya infrastruktur pendukung, dan semakin tinggi niat seseorang untuk menggunakan aplikasi dapat meningkatkan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.
3. Variabel moderasi *age*, *gender*, dan *experience* tidak secara konsisten memoderasi hubungan antar variabel utama dalam model. Meskipun terdapat beberapa perbedaan antar kelompok usia, jenis kelamin, dan pengalaman dalam menggunakan aplikasi, namun pengaruh moderasi tidak signifikan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan pemilik aplikasi WargaKu agar tingkat penerimaan

dan penggunaan aplikasi semakin meningkat, serta terdapat saran untuk penelitian selanjutnya, yakni:

1. Pemilik aplikasi ini perlu menambahkan fitur yang lebih bermanfaat dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi, agar pengguna merasa aplikasi ini benar-benar membantu dalam menyelesaikan kebutuhan pengguna.
2. Desain dari aplikasi dibuat lebih menarik, serta minim *bug*, agar saat pengguna menggunakan aplikasi ini merasa nyaman saat menggunakan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, perlu ditambahkan variabel baru yang dapat berpengaruh dalam penerimaan aplikasi WargaKu, seperti variabel *Trust* (kepercayaan), *Perceived Security* (keamanan), dan lainnya.
4. Perlu menambahkan variabel moderasi lainnya, karena pada skripsi ini, variabel moderasi *age*, *gender*, dan *experience* tidak secara konsisten memoderasi hubungan antar variabel.