

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian pada Analisis Pengaruh Pengguna Aplikasi Shell Asia Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pembelian Ulang didapatkan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Artinya, semakin sering dan efektif pengguna memanfaatkan aplikasi Shell Asia, maka tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi tersebut meningkat. Kemudahan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi Shell Asia mudah digunakan, kemudahan tersebut belum cukup untuk secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, terutama pada responden yang mayoritas berusia 21–30 tahun, yang kemungkinan telah terbiasa dengan teknologi digital sehingga variabel kemudahan aplikasi tidak menjadi masalah untuk mereka yang mayoritas berumur 21-30 tahun. Manfaat aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat nyata yang diperoleh dari penggunaan aplikasi (seperti hemat waktu, efisiensi, promo, dll.) menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mereka. Risiko aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, persepsi risiko yang rendah terhadap penggunaan aplikasi turut meningkatkan rasa puas pengguna. Kepercayaan pengguna juga

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan kredibilitas aplikasi Shell Asia, semakin tinggi pula kepuasan mereka. Terakhir, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Artinya, pengguna yang merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi Shell Asia cenderung akan kembali melakukan transaksi di masa mendatang.

2. Dari hasil penelitian diperoleh 2 model persamaan struktural. Model persamaan struktural yang pertama adalah hubungan antara penggunaan aplikasi (X1), kemudahan aplikasi (X2), manfaat aplikasi (X3), risiko aplikasi (X4), kepercayaan pengguna terhadap aplikasi (X5) dengan kepuasan pengguna aplikasi (Y1) dengan persamaan model $Y1 = 0.891X1 + 0.198X2 + 0.537X3 + 0.532X4 + 0.588X5$ Model persamaan struktural yang kedua adalah hubungan antara kepuasan pengguna aplikasi (Y1) dengan pembelian ulang (Y2). Didapatkan model persamaan $\beta = 1,043X1 + 0,232X2 + 0,629X3 + 0,623X4 + 0,688X5$

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Pihak Shell Asia disarankan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan pembelian ulang terhadap penggunaan aplikasi, kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dan manfaat aplikasi. Untuk meningkatkan penggunaan aplikasi yaitu dengan cara menambahkan fitur-fitur yang bermanfaat bagi pengguna seperti membayar secara langsung di aplikasi saat mengisi BBM

atau membeli produk di SPBU, tanpa harus berpindah ke aplikasi lain. Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi pihak Shell Asia dapat melakukan Shell Asia perlu memperkuat aspek keamanan digital dengan menyampaikan kepada pengguna bahwa data mereka dilindungi dengan sistem enkripsi dan standar keamanan tinggi. Selanjutnya, untuk meningkatkan manfaat aplikasi pihak Shell Asia dapat melakukan pembaruan aplikasi secara berkala agar tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga H_0 diterima pada hipotesis ke-2. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan saja tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Oleh karena itu, pengembang disarankan untuk tidak hanya fokus pada aspek kemudahan, tetapi juga memastikan bahwa fitur yang mudah digunakan memberikan manfaat nyata dan nilai tambah. Optimalisasi desain antarmuka (UI/UX), integrasi dengan aspek lain seperti kecepatan dan keamanan, serta analisis segmentasi pengguna juga penting dilakukan untuk memahami kebutuhan spesifik dan menciptakan pengalaman yang benar-benar memuaskan bagi seluruh kelompok pengguna.
3. Peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan dapat mengembangkan studi dengan menggunakan metode lain seperti metode lain seperti kerangka UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) atau TPB (*Theory of Planned Behavior*), yang

merupakan pengembangan dari TAM dan sama-sama menekankan pada faktor-faktor psikologis serta sosial dalam penerimaan teknologi.