

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Riliv dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), serta mengkaji peran moderasi dari usia dan jenis kelamin terhadap hubungan antar variabel dalam model tersebut. Dengan memahami pengaruh variabel-variabel UTAUT2 dan interaksi demografinya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi mengenai pola penerimaan aplikasi kesehatan mental Riliv pada berbagai kelompok pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, kemudahan penggunaan, dukungan fasilitas atau teknis, pengaruh sosial, kekhawatiran terhadap privasi, dan kepercayaan berperan untuk mempengaruhi niat penggunaan dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, pemahaman terhadap informasi digital kesehatan perlu terus ditingkatkan untuk mendorong persepsi manfaat aplikasi. Analisis moderasi memperkuat temuan tersebut dengan mengungkapkan bahwa kelompok laki-laki dan perempuan lebih mementingkan kemudahan penggunaan, dukungan fasilitas atau teknis, pengaruh sosial, dan kepercayaan untuk mempengaruhi niat penggunaan. Sedangkan kelompok perempuan mementingkan kekhawatiran privasi untuk meningkatkan niat penggunaan. Pada generasi Z dan milenial cenderung mempertimbangkan kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan dukungan teknis dalam niat penggunaan. Sementara itu, generasi Z secara khusus juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Implikasi praktisnya, pengembang aplikasi Riliv disarankan untuk memprioritaskan peningkatan antarmuka dan fitur onboarding, layanan pelanggan yang responsif serta memastikan kompatibilitas dengan berbagai perangkat dan sistem operasi atau fitur chatbot, kerja sama dengan influencer atau profesional kesehatan mental, membangun kepercayaan melalui transparansi pengelolaan data terutama pada kelompok perempuan pada generasi Z dan milenial, serta memanfaatkan pengaruh sosial melalui komunitas dan figur publik untuk memperkuat kepercayaan agar menaikkan loyalitas terlebih pada generasi Z.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mempertimbangkan model penerimaan teknologi lainnya, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), atau *Information System (IS) Success Model*. Pendekatan ini bertujuan untuk memperluas perspektif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan konseling online, khususnya terhadap aplikasi Riliv. Selain itu, penelitian ini telah menggunakan pendekatan *Multi-Group Analysis* (MGA) dalam PLS-SEM untuk menguji perbedaan antar kelompok berdasarkan usia dan jenis kelamin. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan pengujian hipotesis moderasi lainnya, seperti pengalaman (*experience*), wilayah domisili (*region*), tingkat pendidikan (*education*), dan faktor-faktor relevan lainnya. Langkah ini akan meningkatkan ketepatan dalam pengujian hipotesis serta memberikan interpretasi hasil yang lebih mendalam dan akurat.
2. Selain itu, mengingat penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Riliv tanpa membatasi wilayah geografis secara spesifik, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan segmentasi populasi berdasarkan wilayah tertentu, seperti satu provinsi atau kota, untuk mengidentifikasi perbedaan penerimaan pengguna berdasarkan konteks demografis. Hal ini akan membantu memberikan pemetaan yang lebih komprehensif terkait penerimaan aplikasi layanan konseling berbasis digital di Indonesia. Bagi penyedia layanan, disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap performa aplikasi. Pengembangan fitur yang lebih personal dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang juga dapat meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.