

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Aplikasi Persebaya Selamanya merupakan platform *digital* yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi para pengguna dalam mengakses informasi dan layanan terkait tim sepak bola Persebaya Surabaya, dan memiliki fitur utama yaitu pemesanan tiket secara online. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan terhadap aplikasi Persebaya Selamanya dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Modifikasi yang ditambah dengan faktor nilai harga dan domisili (asal kota). Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 390 responden dan analisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan *software Smartpls 4.0*.

kesimpulan yang didapat diambil pada skripsi ini adalah faktor-faktor Seperti ekspektasi kinerja, dukungan fasilitas, kenyamanan penggunaan, dan kebiasaan berperan untuk mempengaruhi niat penggunaan aplikasi Persebaya Selamanya. Ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap fitur dan manfaat aplikasi, ketersediaan fasilitas yang mendukung, kesenangan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi, dan kebiasaan yang terbentuk, akan semakin kuat pula niat pengguna untuk menggunakannya. Selain itu, faktor niat perilaku, kebiasaan, dan dukungan fasilitas yg terbukti memiliki pengaruh untuk menggunakan aplikasi. Ini menunjukkan bahwa niat yang kuat untuk menggunakan aplikasi, kebiasaan yang terbentuk, dan adanya fasilitas pendukung yang memadai secara langsung mendorong pengguna untuk benar-benar menggunakan aplikasi Persebaya Selamanya.

Asal kota/domisili dari pengguna terbukti berperan mempengaruhi dan meningkatkan niat perilaku untuk menggunakan aplikasi. Yang berarti, semakin mudah akses teknologi asal kota pengguna, makin semakin kuat pula niat pengguna untuk mengonversi niat menjadi perilaku penggunaan aplikasi

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan, antara lain:

1. Penelitian mendatang disarankan untuk mempertimbangkan model alternatif lain, seperti *TAM*, *Delon Mclean*, atau *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk memperkaya perspektif analisis. Selain itu, variabel moderasi lain seperti tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, atau frekuensi penggunaan aplikasi dapat ditambahkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.
2. Selain itu, mengingat penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Persebaya Selamanya tanpa membatasi wilayah geografis secara spesifik, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan segmentasi populasi berdasarkan wilayah tertentu, seperti satu provinsi atau kota, untuk mengidentifikasi perbedaan tingkat penerimaan dan penggunaan fitur e-ticket berdasarkan konteks demografis. Hal ini akan membantu memberikan pemetaan yang lebih komprehensif terkait adopsi teknologi pemesanan tiket digital di berbagai daerah di Indonesia. Bagi pengelola aplikasi, disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap performa fitur e-ticket, termasuk aspek keandalan, kecepatan akses, dan kenyamanan penggunaan. Pengembangan fitur yang lebih personal serta adaptif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang juga berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong keberlanjutan perilaku penggunaan aplikasi.