

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan penerimaan aplikasi Tiket Pendakian oleh pengguna. Dari sebelas hipotesis yang diuji, delapan di antaranya menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan teknologi (*ICT Usage Behavior*). Faktor-faktor seperti *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sementara itu, *Behavioral Intention* dan *Habit* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi. Namun, *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* tidak terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention*, serta *Facilitating Conditions* juga tidak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan aplikasi.

Selain itu, hasil pengujian moderasi menunjukkan bahwa *Price Value* secara statistik memoderasi hubungan antara *Behavioral Intention* dan *ICT Usage Behavior*, namun arah pengaruhnya negatif sehingga hipotesis moderasi *Price Value* ditolak. Sebaliknya, moderasi oleh *Residency* (tempat tinggal) terbukti signifikan dan mendukung hipotesis yang diajukan, dengan pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *ICT Usage Behavior* yang lebih kuat pada pengguna yang tinggal di ibukota provinsi dibandingkan dengan pengguna dari *non-ibukota* provinsi. Dengan demikian, model UTAUT yang dimodifikasi dengan mempertimbangkan variabel moderasi *Price Value* dan *Residency* memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Tiket Pendakian.

5.2 Saran

Skripsi ini telah menerapkan analisis moderasi melalui *Multi-Group Analysis* (MGA) dalam PLS-SEM dengan variabel tempat tinggal pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan pengujian hipotesis moderasi lainnya, seperti pengalaman penggunaan aplikasi, tingkat

pendidikan pengguna, frekuensi pendakian, atau faktor-faktor demografi dan psikografi lain yang relevan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan ketepatan dalam pengujian hipotesis serta menyediakan interpretasi hasil yang lebih mendalam dan akurat mengenai penerimaan aplikasi.

Mengingat skripsi ini mencakup pengguna aplikasi Tiket Pendakian tanpa membatasi wilayah geografis secara spesifik, skripsi selanjutnya dapat mempertimbangkan segmentasi populasi berdasarkan wilayah tertentu, misalnya suatu provinsi atau kota. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan pola penerimaan pengguna berdasarkan demografis dan geografis yang lebih spesifik. Hal ini akan membantu memberikan pemetaan yang lebih komprehensif terkait penerimaan aplikasi Tiket Pendakian di berbagai wilayah di Indonesia. Selain itu, skripsi ini belum menerapkan penyaringan (*filtering*) terhadap status pengguna, seperti membedakan antara pengguna aktif, pengguna baru, atau calon pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar skripsi berikutnya melakukan *filtering* kuesioner secara lebih selektif untuk memastikan bahwa responden benar-benar merupakan pengguna aktual aplikasi. Bagi pengembang dan penyedia layanan aplikasi Tiket Pendakian, disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap performa aplikasi. Pengembangan fitur yang lebih personal dan adaptif terhadap kebutuhan spesifik pengguna dari berbagai latar belakang, termasuk yang tinggal di *non* ibukota, juga dapat meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi secara keseluruhan.