

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi e-ticket Ferizy melalui pendekatan model UTAUT2. Faktor-faktor seperti performance expectancy (persepsi terhadap manfaat aplikasi) dan effort expectancy (kemudahan penggunaan aplikasi) terbukti penting dalam membentuk niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi. Selain itu, trust atau kepercayaan pengguna terhadap aplikasi juga menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keputusan adopsi. Pengguna cenderung lebih memercayai aplikasi yang memiliki reputasi baik dan direkomendasikan oleh orang lain. Rekomendasi dan persepsi harga yang sesuai dengan manfaat yang diberikan turut memperkuat niat pengguna untuk menggunakan aplikasi.
2. Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah peran kepercayaan dan pengalaman pengguna dalam mempengaruhi adopsi aplikasi. Pengguna lebih memilih aplikasi yang menawarkan keamanan transaksi yang baik serta pengalaman pengguna yang memuaskan. Kepercayaan terhadap keamanan data dan kenyamanan penggunaan menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan untuk tetap menggunakan aplikasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung meninggalkan aplikasi jika mereka merasa tidak puas dengan pengalaman yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi pengembang aplikasi untuk fokus pada peningkatan pengalaman pengguna dan membangun kepercayaan agar dapat mendorong adopsi teknologi lebih luas di sektor transportasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan model-model lain selain UTAUT2, seperti Technology Acceptance Model (TAM) atau Diffusion of Innovation (DOI), untuk memberikan perspektif yang berbeda dalam menganalisis penerimaan aplikasi e-ticketing. Model TAM, misalnya, dapat digunakan untuk lebih mendalami persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi sebagai faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi. Sementara itu, model DOI dapat memberikan wawasan mengenai proses penyebaran inovasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi baru dalam kelompok pengguna yang lebih luas.
2. Selain itu, mengingat penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Ferizy tanpa membatasi wilayah geografis tertentu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk melakukan segmentasi populasi berdasarkan lokasi, seperti provinsi atau kota tertentu, untuk mengidentifikasi perbedaan dalam penerimaan aplikasi di berbagai konteks demografis. Pendekatan ini akan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai penerimaan aplikasi layanan e-ticketing digital di Indonesia. Bagi penyedia layanan, disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja aplikasi. Pengembangan fitur yang lebih disesuaikan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan memastikan keberlanjutan penggunaan aplikasi.