

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna website Kita Garuda dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan mengenai pola penerimaan pengguna terhadap platform e-ticketing. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi mengenai pola penerimaan website tiket elektronik Kita Garuda pada berbagai kelompok pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 412 responden pengguna website Kita Garuda menggunakan UTAUT 2 yang dimodifikasi, disimpulkan bahwa faktor motivasi intrinsik seperti rasa senang atau puas dan faktor motivasi ekstrinsik seperti kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, dan keuntungan fungsional tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan website. Meskipun demikian, keduanya memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pengguna tidak berperan signifikan sebagai mediator antara faktor motivasi dan niat berkelanjutan untuk terus menggunakan website, dengan pengaruh yang tergolong lemah. Adapun perasaan tidak nyaman atau cemas dalam menggunakan sistem tiket elektronik juga tidak memperkuat hubungan antara faktor motivasi pengguna dan kepuasan layanan, serta tidak mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan platform ini dalam jangka panjang. Oleh karena itu, meskipun faktor motivasi pengguna dan kepuasan berperan dalam membentuk pengalaman pengguna, faktor-faktor tersebut tidak cukup kuat mempengaruhi niat berkelanjutan untuk menggunakan website Kita Garuda, sehingga pengelola website perlu mempertimbangkan faktor lain yang lebih relevan untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan jangka panjang platform ini.

5.2 Saran

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

1. Untuk peneliti 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 yang mempengaruhi penerimaan terhadap website Kita Garuda. Selain itu, penelitian ini telah menggunakan pendekatan *Multi-Group Analysis* (MGA) dalam PLS-SEM untuk menguji perbedaan antar kelompok berdasarkan *high discomfort group* dan *low discomfort group*. Oleh karena itu, disarankan agar peneliti selanjutnya mempertimbangkan pengujian hipotesis moderasi lainnya, seperti pengalaman, wilayah domisili, tingkat pendidikan, dan 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 skripsi ini berfokus pada pengguna website Kita Garuda tanpa membatasi wilayah geografis secara spesifik, peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan segmentasi populasi berdasarkan wilayah tertentu agar dapat memetakan perbedaan penerimaan berdasarkan segmentasi wilayah. Pendekatan ini dapat membantu pengelola sistem layanan tiket elektronik olahraga seperti Kita Garuda dalam mengembangkan strategi personalisasi dan keterlibatan pengguna secara lebih efektif. Bagi penyedia layanan, disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap performa website, agar dapat meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan website.