

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup yang merangkum seluruh hasil temuan penelitian menjadi kesimpulan. Saran kemudian disampaikan kepada dua pihak utama, yaitu pengembang aplikasi dan peneliti selanjutnya. Bab ini memberi jawaban atas permasalahan penelitian serta membuka arah pengembangan studi relevan di masa mendatang.

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 415 responden pengguna aplikasi MitraDarat di Surabaya Raya, penerimaan pengguna terhadap aplikasi MitraDarat menggunakan TAM modifikasi diterima dengan baik. Hal ini terbukti melalui diterimanya 9 dari 16 jalur hipotesis dalam model konseptual. *Behavioral Intention* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Perceived Ease of Use* dengan *path coefficient* sebesar 0.081, *T-Statistic* 2.439, dan *P-Value* 0.015, serta oleh *Environmental Awareness* dengan *path coefficient* sebesar 0.110, *T-Statistic* 2.463, dan *P-Value* 0.014. *Behavioral Intention* juga dipengaruhi secara tidak langsung oleh *Service Similarity* pada jalur  $SS \rightarrow PEOU \rightarrow BI$  dengan *original sample* sebesar 0.026, *T-Statistic* 2.181, dan *P-Value* 0.029. *Social Influence* juga terbukti memengaruhi *Behavioral Intention* secara tidak langsung melalui pengaruh agregat *indirect effects* dengan *original sample* sebesar 0.383, *T-Statistic* 2.789, dan *P-Value* 0.005.

Selanjutnya, *Perceived Usefulness* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Social Influence* dengan *path coefficient* sebesar 0.700, *T-Statistic* 11.331 ( $>1.96$ ), dan *P-Value* 0.001 ( $<0.05$ ), serta oleh *Service Similarity* dengan *path coefficient* sebesar 0.081, *T-Statistic* 2.171 ( $>1.96$ ), dan *P-Value* 0.030 ( $<0.05$ ). *Perceived Ease of Use* juga dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Service Similarity* dengan *path coefficient* sebesar 0.325, *T-Statistic* 4.449 ( $>1.96$ ), dan *P-Value* 0.000 ( $<0.05$ ).

Lalu ditemukan bahwa *Environmental Awareness* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Social Influence* dengan *path coefficient* sebesar 0.315, *T-Statistic* 4.602 (>1.96), dan *P-Value* 0.000 (<0.05). Sementara itu, *Privacy Concerns* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Perceived Usefulness* dengan *path coefficient* sebesar 0.386, *T-Statistic* 3.261 (>1.96), dan *P-Value* 0.001 (<0.05), oleh *Social Influence* dengan *path coefficient* sebesar 0.414, *T-Statistic* 3.472 (>1.96), dan *P-Value* 0.001 (<0.05), serta oleh *Service Similarity* dengan *path coefficient* sebesar 0.071, *T-Statistic* 2.157 (>1.96), dan *P-Value* 0.031 (<0.05).

## **5.2. Saran**

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah mengingat implementasi MitraDarat yang berskala nasional, serta menerapkan *Multi-Group Analysis* untuk mengidentifikasi perbedaan pola penerimaan antarkelompok demografis. Berdasarkan hasil penelitian, pengembang aplikasi MitraDarat disarankan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi melalui evaluasi antarmuka dan alur layanan secara berkala, menyederhanakan alur dan tampilan aplikasi, serta meningkatkan edukasi mengenai manfaat transportasi publik digital terhadap lingkungan guna memperkuat penerimaan dan niat penggunaan aplikasi secara langsung maupun melalui jalur mediasi yang signifikan. Sementara berdasarkan hasil uji pengaruh tidak langsung, pengembang aplikasi disarankan untuk memperkuat sosialisasi dan promosi melalui komunitas maupun media sosial, serta mempertahankan tampilan dan mekanisme layanan yang familiar dengan aplikasi transportasi digital lain untuk meningkatkan persepsi kemudahan yang akhirnya mendorong niat penggunaan.