

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Temuan penelitian menegaskan bahwa *User Satisfaction* merupakan determinan langsung *Continuance Use* pada sistem *e-voting* Mnet Plus. Pengguna yang memperoleh pengalaman *voting* memuaskan memiliki kecenderungan lebih besar untuk kembali menggunakan sistem pada *event* berikutnya. *User Satisfaction* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Trust*, dan *Self-Efficacy*. Di samping itu, *Information Quality* memengaruhi *Self-Efficacy* serta *Trust*, sedangkan *System Quality* memengaruhi *Trust*. Dengan demikian, keberlanjutan penggunaan terutama dibentuk oleh evaluasi positif pengguna terhadap pengalaman *voting*.

Kualitas sistem, layanan, informasi, kepercayaan, dan keyakinan diri terbukti berkontribusi pada kepuasan pengguna *e-voting* Mnet Plus. Meskipun demikian, seluruh jalur tidak menunjukkan hasil yang sama. *System Quality* belum terbukti memengaruhi *Self-Efficacy*, sedangkan *Service Quality* belum terbukti memengaruhi *Self-Efficacy* maupun *Trust*. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa performa teknis dan dukungan layanan tidak otomatis membangun rasa mampu atau kepercayaan apabila tidak disertai informasi yang jelas, transparansi, dan kepastian status suara. Secara agregat, modifikasi model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa *Continuance Use* terbentuk melalui *User Satisfaction* yang dipengaruhi oleh dimensi kualitas, *Trust*, dan *Self-Efficacy*.

5.2. Saran

Dengan mempertimbangkan temuan dan keterbatasan model, saran bagi penelitian berikutnya dirumuskan sebagai berikut.

1. Studi berikutnya perlu melibatkan responden yang lebih beragam menurut usia, literasi digital, pengalaman, frekuensi *voting*, dan program Mnet yang diikuti agar variasi perilaku pengguna *e-voting* dapat digambarkan dengan lebih baik.

2. Variabel yang lebih spesifik terhadap *e-voting*, seperti *perceived transparency*, *perceived security*, *perceived risk*, *perceived usefulness*, *habit*, atau *fandom involvement*, dapat ditambahkan berdasarkan teori dan karakteristik objek, bukan semata-mata untuk meningkatkan nilai R^2 .
3. *User Satisfaction* dapat ditempatkan sebagai mediator antara *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Trust*, dan *Self-Efficacy* dengan *Continuance of Use*. Pengalaman, frekuensi *voting*, literasi digital, atau keterlibatan *fandom* juga dapat dianalisis sebagai moderator.
4. Pendekatan *mixed methods* melalui survei, wawancara, atau pertanyaan terbuka dapat digunakan untuk menjelaskan alasan pengguna merasa puas, percaya, ragu, mengalami kesulitan, atau tetap menggunakan sistem *e-voting*.
5. Temuan bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan ukuran efek kecil menunjukkan bahwa perannya belum dominan. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pengukuran *self-efficacy* yang lebih spesifik, misalnya kemampuan memahami perubahan prosedur, mengatasi kegagalan pengiriman suara, dan memastikan keberhasilan *voting*. Analisis multikelompok juga dapat membandingkan pengguna baru dan pengguna berpengalaman.