

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JMO Mobile berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan integrasi model UTAUT dan *DeLone & McLean* menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diuji memiliki pengaruh positif, jika dikatakan bahwa jika *Original Sample* > 0 maka arahnya positif, dan signifikan jika hasilnya dikatakan bahwa jika *T-Statistics* > 1.64 dan *P-Values* < 0.05 dinyatakan signifikan sesuai dengan hipotesis penelitian. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) aplikasi JMO Mobile. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi (*Performance Expectancy*, *original sample* nya sebesar 0.180, *T-Statistic* sebesar 3.459 (> 1.64) dan *P-Values* sebesar 0.000 (< 0.05)), kemudahan penggunaan (*Effort Expectancy*, *original sample* nya sebesar 0.231, *T-Statistic* sebesar 4.182 (> 1.64) dan *P-Values* sebesar 0.000 (< 0.05)), kualitas sistem (*System Quality*, *Original Sample* nya sebesar 0.112, *T-Statistic* sebesar 2,395 (> 1.64) dan *P-Values* sebesar 0.008 (< 0.05)), kualitas informasi (*Information Quality*, *original sample* nya sebesar 0.181 yang, *T-Statistic* sebesar 3.735 (> 1.64) dan *P-Values* sebesar 0.000 ($< 0,05$)), serta kualitas layanan (*Service Quality*, *original sample* nya sebesar 0.133, *T-Statistic* sebesar 2.819 (> 1.64) dan *P-Values* sebesar 0.002 (< 0.05)). Dengan demikian, semakin baik manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan aplikasi JMO Mobile, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi JMO Mobile. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan aplikasi JMO Mobile tidak hanya ditentukan oleh kemudahan dan manfaat penggunaan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang mampu memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi pengguna.

5.2 Saran

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

1. Bagi pihak pengelola aplikasi JMO Mobile, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan stabilitas aplikasi, percepatan waktu respon layanan bantuan (*helpdesk*), penyajian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami, serta penyederhanaan alur penggunaan fitur agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.
2. Penelitian berikutnya disarankan menambahkan variabel lain di luar model penelitian ini, seperti *social influence*, *facilitating conditions*, *trust*, *habit*, atau *perceived risk* agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi digital. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada objek, wilayah, atau jumlah responden yang lebih beragam untuk memperluas generalisasi hasil penelitian.