

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (*Continuance Intention*) aplikasi Domino's Pizza menggunakan model UTAUT2 yang dimodifikasi melalui integrasi *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan faktor *bandwagoning*, diperoleh 12 hipotesis diterima dan 2 hipotesis ditolak dari 14 hipotesis yang diuji. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan faktor-faktor yang membentuk kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Domino's Pizza.

Satisfaction dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Hedonic Motivation*, *Price-Saving Orientation*, dan *Confirmation*, sedangkan *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh signifikan. Sementara itu, *Continuance Intention* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Habit*, *Online Review*, *Online Rating*, *Online Tracking*, dan *Satisfaction*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh manfaat, kemudahan dan kenyamanan penggunaan, penghematan harga, kesesuaian pengalaman dengan harapan, kebiasaan, pengaruh sosial, informasi digital, serta kepuasan pengguna.

Secara praktis, Domino's Pizza perlu menjaga aplikasi tetap stabil, mudah, dan nyaman digunakan, mempertahankan promo yang memberikan manfaat, serta memastikan layanan sesuai dengan harapan pengguna. Alur pemesanan yang konsisten dapat mendukung kebiasaan penggunaan, sedangkan pengalaman positif dapat mendorong rekomendasi dari lingkungan sosial. Fitur *Online Tracking* dapat diperbaiki melalui pembaruan status pesanan secara *real-time* dari pesanan diterima hingga sampai ke pelanggan serta menyesuaikan estimasi waktu dengan kondisi aktual pengantaran. Selain itu, *Online Review* dan *Online Rating* perlu dikelola agar informasi yang ditampilkan tetap relevan dan membantu pengguna dalam melakukan pemesanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya.

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji kembali pengaruh *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Satisfaction*. Dalam penelitian ini, kedua hubungan tersebut tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, penelitian berikutnya dapat menguji kembali hubungan tersebut pada aplikasi pemesanan makanan atau karakteristik responden yang berbeda untuk mengetahui apakah hasil yang diperoleh menunjukkan pola yang sama.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *Satisfaction* dan *Continuance Intention*, seperti *trust*, *perceived value*, *service quality*, atau *customer loyalty*. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan serta mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan layanan aplikasi pemesanan makanan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model dengan menambahkan variabel moderasi yang belum diuji dalam penelitian ini, seperti usia, jenis kelamin, atau pengalaman penggunaan. Pengujian variabel moderasi dapat digunakan untuk mengetahui apakah karakteristik tertentu dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antarvariabel dalam membentuk *Satisfaction* dan *Continuance Intention* pengguna aplikasi pemesanan makanan.