

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian tentang Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sepasar.id, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, sehingga H_01 diterima dan H_{a1} ditolak.
2. *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H_02 ditolak dan H_{a2} diterima.
3. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H_03 ditolak dan H_{a3} diterima.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sepasar.id ini masih memiliki beberapa keterbatasan penelitiannya. Berdasarkan hasil

uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,485, menunjukkan bahwa variabel *service quality* (X1), *perceived ease of use* (X2), dan *perceived usefulness* (X3) hanya mampu menjelaskan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 48,50%, sedangkan sisanya 51,50% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga perlu dilakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang meneliti tentang faktor-faktor lainnya yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan kesimpulan yang dinyatakan dalam penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran agar dapat memberikan manfaat pihak-pihak yang terkait berupa:

1. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel *Service Quality*, nilai rata-rata terendah ada pada item pernyataan “Saya merasa aman ketika menggunakan aplikasi sepasar.id” dengan nilai rata-rata 4,25. Keamanan merupakan bagian dari indikator jaminan yang memiliki nilai rata-rata terendah, maka perusahaan Sepasar.id perlu meningkatkan lagi keamanan saat menggunakan aplikasi sepasar.id.
2. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel *perceived ease of use*, nilai rata-rata terendah ada pada item pernyataan “Saya mudah dalam mengoperasikan aplikasi sepasar. id” dengan nilai rata-rata 4,20. Dalam hal ini Sepasar.id perlu memberikan edukasi tentang cara mengoperasikan aplikasinya agar di masa

mendatang pengguna bisa mengoperasikannya dengan lebih mudah.

3. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel *perceived usefulness*, nilai rata-rata terendah ada pada item pernyataan “Aplikasi sepasar.id memudahkan saya dalam menyelesaikan pekerjaan.” dengan nilai rata-rata 3,64. Dalam hal ini materi yang diberikan pada aplikasi Sepasar.id perlu ditingkatkan lagi dan lebih detail lagi dalam menjelaskannya agar pengguna bisa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.
4. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi nilai *adjusted R square* sebesar 0,485, artinya masih ada faktor-faktor lain diluar penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 51,50%. dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga peneliti memberikan saran bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna yang menggunakan faktor-faktor lainnya sebagai variabel penelitian untuk menambah referensi dan wawasan bagi peneliti ataupun pembaca lainnya.

