

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan dipaparkan sebagai penutup penelitian yang terdiri dari kesimpulan yang mendeskripsikan hasil akhir penelitian, implikasi dan rekomendasi.

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data dalam penelitian ini yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- 1) Pengaruh kualitas aplikasi Assemblr edu terhadap kepuasan menggunakan pendekatan model EUCS dengan lima dimensi pengukuran yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Hasil pengujian membuktikan bahwa kelima dimensi EUCS secara bersama –sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan memiliki kontribusi sebanyak 53,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dari hasil pengujian secara individu (parsial) menunjukkan bahwa kualitas *content* dan kualitas *timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keduanya memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang berarti pengguna merasa puas dengan isi informasi dan ketepatan informasi yang diberikan pada aplikasi Assemblr edu dalam memenuhi kebutuhan. Namun pada kualitas *accuracy*, *format*, dan *ease of use* menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji T (parsial), ketiganya memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 yang berarti variabel tersebut belum sepenuhnya dapat meningkatkan kepuasan penggunanya.
- 2) Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Assemblr edu dikategorikan puas, hal ini ditunjukkan dari skor kepuasan dengan persentase sebesar 77%. Hasil akhir yang didapatkan memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Assemblr edu secara efisien yang dapat memenuhi kebutuhan, walaupun aplikasi Assemblr edu belum sepenuhnya sempurna. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dari sebuah keberhasilan sistem/aplikasi. Sistem yang berkualitas hendaknya memberikan pelayanan

yang baik sehingga menimbulkan penggunaan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pihak Assemblr edu harus memperhatikan keluhan pengguna terkait permasalahan yang dirasakan agar menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan sistem yang lebih baik. Semakin tingginya kualitas sistem yang diberikan akan dapat meningkatkan kepuasan penggunanya.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas aplikasi Assemblr edu mendeskripsikan terkait kepuasan pengguna terhadap kualitas yang ditawarkan. Hal ini dapat memberikan gambaran dengan tujuan sebagai bahan mengevaluasi dan memberikan rekomendasi kepada pihak Assemblr edu agar dapat lebih menyempurnakan kualitas aplikasi, dengan cara meningkatkan kinerja dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan menambah kajian ilmu terkait teori kualitas aplikasi, model *end user computing satisfaction* (EUCS) dan kepuasan pengguna dari aplikasi Assemblr edu dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

5.3 Rekomendasi

Berikut adalah beberapa rekomendasi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, sebagai berikut :

- 1) Bagi pihak Aplikasi Assemblr edu sebaiknya melakukan perbaikan sistem yang mengalami *error* dan menambahkan fitur bantuan berupa Helpdesk, pertanyaan umum (QnA), dan fitur chat yang terhubung dengan media sosial perusahaan. Fitur tersebut dirancang agar penggunanya dapat mudah memberikan panduan/ petunjuk dan ulasan terkait hambatan yang dirasakan. Perusahaan akan memberikan tanggapan yang cepat dan akurat terhadap keluhan, kritik dan saran melalui fitur tersebut. Dari hasil tersebut dapat menjadi bahan evaluasi dalam melakukan peningkatan kualitas aplikasi.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi mendalam terkait model *end user computing satisfaction* (EUCS) dengan memasukan indikator lainnya. Hal ini akan menambah pemahaman yang lebih menyeluruh terkait berbagai aspek yang belum diteliti. Jika tertarik mengukur kualitas dan kepuasan pengguna dari aplikasi Assemblr edu dapat

menggunakan metode lainnya seperti metode *Delone and McLean*, Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Servqua*. Metode –metode ini akan menghasilkan pemahaman yang lebih dalam terhadap temuan dari penelitian sebelumnya.