

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Sesuai dengan kajian teoritis serta hasil yang dipaparkan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

#### **1. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna**

Secara positif serta signifikan, kualitas sistem mempunyai hubungan terhadap kepuasan pengguna pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ. Pada koefisien  $X_1$  bernilai positif yang bermakna adanya pengaruh pada kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Maka peneliti menarik kesimpulan bahwa, jika mengalami peningkatan pada kualitas sistem yang diberikan, pengguna pembelajaran daring berbasis Video Telekonferensi juga akan semakin puas.

#### **2. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Secara positif serta signifikan, kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ. Pada koefisien  $X_2$  bernilai positif yang bermakna adanya pengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Maka peneliti menarik kesimpulan bahwa, jika mengalami peningkatan pada layanan yang diberikan, pengguna pembelajaran daring berbasis Video Telekonferensi juga akan semakin puas.

## B. Implikasi

Berdasarkan temuan penelitian, maka selaras pada hipotesis yang diajukan, namun terdapat sejumlah implikasi manajerial agar diperbaiki yakni:

### 1. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Pada variabel kepuasan pengguna pernyataan “Saya puas dengan kinerja sistem *Zoom* ketika pembelajaran daring” terdapat tanggapan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden, pilihan jawaban Tidak Setuju memperoleh 6 responden dan Sedikit Tidak Setuju memperoleh 10 responden dan memiliki skor terendah dibandingkan dengan indikator lain yaitu dengan jumlah skor 1212. Hal ini mengindikasikan bahwa Video Telekonferensi *Zoom* belum optimal dalam memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna *Zoom*, maka pengguna mengalami ketidakpuasan atau kurang puas dengan kinerja sistem yang disediakan pihak *Zoom*.

### 2. Variabel Kualitas Sistem (X<sub>1</sub>)

Pada variabel kualitas sistem pernyataan “*Zoom* aman digunakan untuk pembelajaran daring” terdapat tanggapan Sangat Tidak Setuju memperoleh 1 responden, pilihan jawaban Tidak Setuju memperoleh 6 responden dan Sedikit Tidak Setuju sebanyak 54 responden sehingga memiliki skor terendah dibandingkan dengan indikator lain yaitu dengan jumlah skor 1188. Hal ini mengindikasikan bahwa Video Telekonferensi *Zoom* belum optimal

dalam memberikan keamanan kepada pengguna dan pengguna merasa kurangnya keamanan dalam menggunakan Video Telekonferensi *Zoom*.

### 3. Variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ )

Pada variabel ini, pernyataan “*Zoom* kompatibel dengan teknologi yang pernah Saya gunakan untuk pembelajaran daring” terdapat tanggapan Sangat Tidak Setuju memperoleh 1 responden, pilihan jawaban Tidak Setuju memperoleh 6 responden dan Sedikit Tidak Setuju memperoleh 10 responden dan memiliki skor terendah yaitu dengan jumlah skor 1212. Hal ini mengindikasikan bahwa Video Telekonferensi *Zoom* belum optimal dalam memberikan layanan teknologi sehingga pengguna merasa Video Telekonferensi *Zoom* kurang kompatibel untuk digunakan dalam pembelajaran daring.

Mengacu pada hasil serta uraian diatas, implikasi dari penelitian ini yaitu pihak *Zoom* dapat menaruh perhatian pada indikator dengan skor terendah dan melakukan perbaikan kedepannya. Selain itu, *Zoom* juga harus tetap mempertahankan indikator yang memiliki skor tertinggi sehingga akan mendapatkan kepuasan pengguna yang lebih maksimal.

### C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, peneliti mendapati beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi perhatian untuk para peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitiannya. Beberapa keterbatasan pada penelitian ini, yakni:

1. Faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Video Telekonferensi hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan. Sedangkan, adanya faktor lain masih dapat mempunyai pengaruh kepada kepuasan pengguna.
2. Populasi pada penelitian ini hanya mencakup Fakultas Ekonomi di UNJ. Pemilihan alternatif ini disesuaikan dengan faktor keterjangkauan dan waktu peneliti terbatas.
3. Keterbatasan pada analisis data, yakni penggunaan regresi linier sederhana. Sedangkan masih ada sejumlah teknik masih dapat digunakan.

#### **D. Saran**

Mengacu pada hasil penelitian serta kesimpulan, berikut saran penelitian yang peneliti dapat berikan. Agar kedepannya diharapkan untuk lebih menyempurnakan penelitian yang terkait dengan topik dan pembahasan serupa.

##### **1. Bagi Industri Penyedia Media Konferensi Daring**

- 1) *Zoom* ialah satu dari sejumlah *platform* yang banyak diketahui dan digunakan untuk pembelajaran daring saat ini, hendaknya lebih meningkatkan kualitas sistem yang dimiliki, khususnya dalam hal fitur dan kemudahan untuk menunjang pembelajaran secara daring. Hal ini karena yang dapat mempunyai pengaruh kepada kepuasan pengguna adalah bagaimana sistem dalam

*platform* pembelajaran sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan pengguna dalam pembelajaran daring.

- 2) *Zoom* sebagai salah satu *platform* yang banyak diketahui dan digunakan untuk pembelajaran daring, hendaknya lebih meningkatkan kualitas layanannya dengan menawarkan layanan secara online pada saat pembelajaran berlangsung. Hal ini karena yang dapat mempunyai pengaruh kepuasan pengguna adalah dengan memberikan perhatian kepada pengguna agar pengguna merasakan baiknya layanan yang diberikan oleh *Zoom*.

## 2. Bagi Dosen (Pengguna)

- 1) Dalam memilih *platform* pembelajaran daring untuk perkuliahan, hendaknya memperhatikan bagaimana kualitas sistem pada *platform* tersebut. Hal ini karena, kualitas pada sistem yang disediakan dapat mempengaruhi pengguna dalam hal ini yaitu rasa puas. Sehingga penting untuk selektif dalam mengetahui kualitas sistem pada platform agar meningkatkan pembelajaran daring dalam perkuliahan, yaitu dengan fitur yang mendukung dan kemudahan untuk pembelajaran daring.
- 2) Dalam memilih platform pembelajaran daring untuk perkuliahan hendaknya memperhatikan bagaimana kualitas layanan pada *platform* tersebut. Hal ini karena, kualitas pada layanan yang diberikan dapat mempengaruhi pengguna dalam

hal ini yaitu rasa puas. Maka penting untuk selektif dalam mengetahui kualitas layanan pada platform, agar meningkatkan pembelajaran daring dalam perkuliaha, yaitu dengan layanan *online* yang responsif ketika pembelajaran daring.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

- 1) Pemilihan populasi dalam peneliti ini, hanya meliputi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan menggunakan *purposive sampling* untuk teknik pengambilan sampel. Saran untuk penelian selanjutnya yang dapat dilakukan yaitu menjangkau populasi yang merata dan pemilihan teknik sampel yang lebih beragam.
- 2) Saran selanjutnya yaitu peneliti bisa menggunakan variabel lain yang lebih beragam dan menambah jumlah variabel yang diteliti, tidak hanya terbatas dua variabel independen yang digunakan, karena penelitian ini hanya terbatas menggunakan dua variabel independen.
- 3) Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis linier sederhana. Saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan yaitu bisa menggunakan teknik analisis lain yang lebih beragam agar lebih memperkaya hasil penelitian.