

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data, penelitian mengenai “Kepuasan Pengguna Aplikasi inDrive di DKI Jakarta”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil persentase, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi inDrive termasuk kedalam kategori “Tinggi”. Hal ini didukung oleh kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang diukur dengan mudah digunakan (*easy to use*), nyaman (*comfortable*), dan sesuai (*appropriate*). Selain itu pada pengaturan informasi sistem (*system information arrangement*) yang diukur dengan fungsi dan kemampuan (*functions and capabilities*), navigasi yang konsisten (*navigation was consistent*), dan periksa informasi kemajuan (*check progress information*) Lalu pada kegunaan (*usefulness*) yang diukur dengan meningkatkan akses saya (*improved my access*), informasi terkirim (*information sent*), dan berguna dan mudah (*useful and easy*). Serta niat untuk menggunakan Kembali (*intention to use*) yang diukur dengan menggunakan Aplikasi di masa depan (*use the app in future*), tetap menggunakan (*still use the app*), dan

kebutuhan dan tertarik (*necessity and interest*). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki kepuasan yang tinggi terhadap aplikasi inDrive.

2. Dilihat dari hasil rating atau rata-rata, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi inDrive termasuk ke dalam kategori “puas”, yang artinya rata-rata pengguna puas dengan aplikasi inDrive. Hal ini di dukung oleh dari kemudahan penggunaan, yang diukur dengan mudah dipelajari (*easy to learn*), mudah digunakan (*easy to use*), dan mudah dipahami (*understandable*). Selain itu pada pengaturan informasi sistem yang diukur dengan fungsi dan kemampuan (*functions and capabilities*), fungsi dan kegunaan *UI/UX (UI/UX Functions)*, dan Navigasi yang konsisten (*navigation was consistent*). Lalu pada kegunaan diukur dengan Peluang untuk berinteraksi (*opportunities to interact*), nyaman berkomunikasi (*comfortable communicating*), dan informasi terkirim (*information sent*). Serta pada niat untuk menggunakan kembali diukur dengan tetap menggunakan (*still use the app*) dan kebutuhan dan tertarik (*necessity and interest*).
3. Hasil analisis *Sample independent t-test* menunjukkan bahwa pada kemudahan penggunaan, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin, kelompok usia, dan domisili. Pada pengaturan informasi sistem, juga tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin, kelompok usia, dan domisili. Lalu pada kegunaan, tidak berbeda secara

signifikan antara kelompok-kelompok yang berbeda berdasarkan jenis kelamin, usia, tempat tinggal, dan status pekerjaan.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoritis**

Implikasi teoritis pada penelitian ini terletak pada penggabungan metode analisis yang komprehensif dan inovatif dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi inDrive di DKI Jakarta, yang mencakup analisis deskriptif, uji validitas dengan metode EFA, uji reliabilitas, serta analisis statistik lanjutan seperti uji *mean*, standar deviasi, dan uji t. Kebaharuan dari penelitian ini adalah integrasi metode EFA yang belum banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya pada konteks aplikasi transportasi daring, yang memungkinkan identifikasi faktor-faktor kepuasan pengguna secara lebih mendalam dan akurat. Hal unik yang dihasilkan adalah temuan spesifik mengenai preferensi dan harapan pengguna di wilayah metropolitan seperti DKI Jakarta, yang dapat memberikan panduan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka secara lebih terarah dan berbasis data (Fadhil, 2021).

### **2. Implikasi Praktis**

Pada dimensi *Ease of Use* menunjukkan setuju bahwa secara keseluruhan mereka puas dengan aplikasi inDrive. Menekankan

pentingnya untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap aplikasi inDrive, implikasi praktisnya dengan penting untuk terus memperbaiki antarmuka pengguna, menyesuaikan fitur-fitur dengan kebutuhan pengguna.

Pada dimensi *System Information Arrangement*, menunjukkan setuju bahwa secara keseluruhan mereka puas dengan aplikasi inDrive. Hal ini menekankan pentingnya pengelolaan informasi yang baik dalam sistem aplikasi untuk memastikan pengguna dapat dengan mudah mengakses dan memahami informasi yang disediakan. Yang berarti implikasi praktisnya yaitu dengan menyediakan panduan yang jelas dan akses mudah untuk pemulihan kesalahan. Integrasi sistem notifikasi dan bantuan kontekstual juga dapat membantu pengguna dalam memperbaiki kesalahan dengan cepat.

Lalu pada dimensi *Usefulness* juga menunjukkan setuju bahwa secara keseluruhan mereka puas dengan aplikasi inDrive. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna merasa aplikasi inDrive memberikan kontribusi signifikan dalam memenuhi kebutuhan mereka secara efisien dan efektif. Implikasi praktis terkait ini yaitu perlu ditingkatkan integrasi dengan layanan transportasi yang lebih luas serta penyediaan informasi yang lebih komprehensif tentang opsi transportasi yang tersedia.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan yang perlu diatasi, antara lain:

1. Penyebaran responden dari berbagai wilayah di DKI Jakarta belum merata, sehingga terdapat kecenderungan lebih banyak responden berasal dari satu wilayah tertentu.
2. Peneliti kesulitan dalam mencari responden yang telah menggunakan aplikasi inDrive.
3. Fokus penelitian ini adalah aplikasi inDrive di wilayah DKI Jakarta, namun penggunaan aplikasi ini masih terbatas dibanding kompetitornya.

### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Adapun rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Peneliti berikutnya dapat mengambil sampel yang lebih merata dari berbagai wilayah di DKI Jakarta untuk memperoleh representasi yang lebih baik dari populasi pengguna aplikasi inDrive, sehingga memungkinkan ekstrapolasi yang tepat atas temuan penelitian kepada masyarakat luas (Susanto *et al.*, 2024).
2. Peneliti berikutnya dapat menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti survei *online*, wawancara langsung, dan observasi lapangan untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas tentang penggunaan aplikasi tersebut. Menekankan triangulasi yang bertujuan untuk meningkatkan

validitas dan keandalan temuan penelitian dengan mengonfirmasi atau melengkapi hasil dari berbagai sumber atau sudut pandang (Rifa'i, 2023).

3. Peneliti berikutnya dapat melakukan kolaborasi dengan perusahaan atau komunitas yang terlibat dalam produksi atau penggunaan aplikasi inDrive untuk memperluas jangkauan responden dan mendapatkan akses yang lebih baik ke informasi yang relevan. Menurut Suryadharna *et al.* (2023) melalui kolaborasi, bisnis kreatif dapat menggabungkan sumber daya, keahlian, dan sudut pandang, yang menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan yang kompleks serta solusi inovatif.