

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berlandaskan atas hasil riset yang sudah dilaksanakan dalam penelitian ini, serta pembahasan tentang pengaruh adopsi *Augmented Reality* dalam kampanye pemasaran terhadap peningkatan *Continuance Intention to Use*, alhasil mampu disimpulkan dari riset ini:

1. *Perceived Usefulness* memengaruhi positif serta signifikan terhadap *User Experience*. Perihal tersebut membuktikan jika makin besar *Perceived Usefulness* yang didapatkan oleh pengguna dari aplikasi, semakin baik *User Experience* yang mereka rasakan, *Perceived Usefulness* memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas *User Experience*. Pengguna yang merasa jika aplikasi memberikan manfaat yang jelas dalam kehidupan mereka cenderung mendapatkan pengalaman yang lebih baik saat menggunakan aplikasi Supernata.
2. *Perceived Ease of Use* tidak memiliki dampak signifikan terhadap *User Experience*. Perihal tersebut membuktikan jika meskipun *Perceived Ease of Use* menjadi salah satu faktor yang diharapkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, dalam aplikasi Supernata faktor tersebut belum cukup berpengaruh, diakibatkan karena aspek lainnya yang lebih berpengaruh dalam menciptakan *Customer Experience* yang baik.
3. *User Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention to Use*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif *User*

*Experience* yang dirasakan, semakin besar keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Supernata. Pengalaman yang baik dan menyenangkan membuat pengguna cenderung ingin melanjutkan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

4. *Perceived Usefulness* memengaruhi positif serta signifikan terhadap *Continuance Intention to Use*. Perihal tersebut membuktikan jika *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap *Continuance Intention to Use*. Ketika pengguna merasa jika aplikasi yang mereka pakai memberi manfaat yang mereka butuhkan, menumbuhkan niat untuk terus menggunakannya di masa depan.
5. *Perceived Ease of Use* memengaruhi positif serta signifikan terhadap *Continuance Intention to Use*. Perihal tersebut menunjukkan jika kemudahan dalam penggunaan aplikasi, menjadi bagian dari aspek utama pada adopsi teknologi yang memiliki peranan guna meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakannya. Pengguna yang merasa aplikasi mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak upaya untuk mengoperasikannya, cenderung akan terus menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka panjang. *Perceived Ease of Use* meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna sehingga dapat memperkuat niat berkelanjutan mereka.
6. *Perceived Usefulness* memengaruhi positif serta signifikan terhadap *Continuance Intention to Use* yang dimediasi *User Experience*. Hal ini menunjukkan bahwa *User Experience* berfungsi sebagai mediator yang

memperkuat hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Continuance Intention to Use*. Manfaat yang diperoleh pengguna aplikasi, jika disertakan dengan pengalaman pengguna yang positif, hendak menambahkan niat mereka guna terus memakai aplikasi Supernata.

7. *Perceived Ease of Use* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention to Use* yang dimediasi *User Experience*. Perihal tersebut membuktikan jika meskipun *Perceived Ease of Use* mampu meningkatkan *User Experience*, pengaruh langsungnya terhadap niat berkelanjutan untuk terus menggunakan aplikasi belum cukup signifikan. Kemungkinan diakibatkan sebab ditemukan aspek lainnya yang lebih dominan guna mendorong niat berkelanjutan untuk menggunakan aplikasi.

## 5.2 Implikasi

### 5.2.1 Implikasi Teoritis

1. Riset ini dapat memberi kontribusi teoritis terhadap pengembangan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya dalam konteks AR. Lewat menemukan hasil penelitian jika variabel *Perceived Usefulness* memengaruhi signifikan terhadap variabel *User Experience*, riset ini menguatkan pandangan bahwa manfaat yang didapatkan pengguna mempunyai peranan yang berarti guna membangun pengalaman pengguna, yang diakhirnya hendak memengaruhi niat berkelanjutan penggunaannya untuk terus menggunakan aplikasi. Temuan ini

menambah bukti empiris yang dapat mendukung teori TAM dalam konteks teknologi baru seperti AR.

2. Penelitian ini menunjukkan bahwa *User Experience* dapat berperan sebagai mediator antara variabel *Perceived Usefulness* dan *Continuance Intention to Use*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *User Experience* tidak hanya berperan sebagai hasil dari penggunaan suatu teknologi, tetapi juga sebagai faktor yang dapat memperkuat korelasi antara manfaat yang dirasakan serta niat guna terus memakai aplikasi, sehingga dapat membuka ruang tambah bagi pengembangan teori yang lebih dalam mengenai peran pengalaman pengguna dalam proses adopsi teknologi.
3. Salah satu temuan yang diperoleh berlandaskan riset ini yakni jika *Perceived Ease of Use* tidak memengaruhi signifikan terhadap *User Experience*, meskipun banyak riset terdahulu menyatakan jika *Perceived Ease of Use* dianggap menjadi salah satu faktor penting. Temuan ini memberikan pemahaman baru jika *Perceived Ease of Use* tidak selalu berperan sebagai aspek utama pada penentuan *User Experience*.

### 5.2.2 Implikasi Praktis

1. Berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA) menunjukkan bahwa beberapa fitur dari aplikasi Supernata memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun belum memberikan kinerja yang optimal, sehingga harus

dijadikan prioritas utama untuk diperbaiki. Salah satu contohnya yaitu fitur desain berbasis AR yang bertujuan untuk memudahkan pengguna untuk mendesain furniture. Pengguna merasa fitur ini sangat penting namun implementasinya masih kurang baik. Agar dapat meningkatkan kinerja, pengembang aplikasi perlu menyederhanakan proses desain agar lebih mudah dan efisien untuk digunakan oleh seluruh pengguna, serta menambahkan tutorial interaktif atau berupa simulasi yang dapat membantu pengguna dalam memahami cara kerja fitur AR dalam aplikasi Supernata lebih baik, sehingga pengguna dapat memanfaatkan aplikasi lebih maksimal.

2. Pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong niat penggunaan berkelanjutan dalam aplikasi Supernata. Beberapa aspek pengalaman pengguna seperti pengoptimalan performa aplikasi agar proses desain menjadi lebih cepat, sangat penting untuk ditingkatkan untuk menciptakan kenyamanan pengguna. Sama halnya dengan fitur personalisasi yang perlu diperhatikan, seperti memberikan rekomendasi berdasarkan preferensi pengguna, sehingga interaksi saat menggunakan aplikasi terasa lebih relevan dan menarik bagi pengguna.
3. Hasil yang tidak signifikan terhadap hipotesis kedua dan keenam menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak dapat sepenuhnya meningkatkan pengalaman pengguna maupun niat

penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi Supernata perlu memastikan bahwa kemudahan yang diberikan diimbangi dengan nilai fungsional yang dapat diperoleh pengguna. Selain itu, untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, diperlukan strategi efektif seperti program poin berdasarkan aktivitas maupun transaksi. Sehingga strategi tersebut dapat meningkatkan minat pengguna terhadap aplikasi Supernata sekaligus memberikan nilai tambah untuk aplikasi yang mampu mendorong niat pengguna untuk terus memakai aplikasi Supernata dengan cara berkelanjutan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Berlandaskan atas pengalaman secara langsung dari periset selama tahapan penelitian ini, tentunya ditemukan sejumlah keterbatasan yang dihadapi serta perlu diperhatikan untuk perbaikan di penelitian selanjutnya. Mengingat penelitian ini dilakukan secara mandiri, tentunya terdapat beberapa aspek yang kurang sempurna dan memerlukan perhatian lebih pada riset selanjutnya. Sejumlah keterbatasan dalam riset ini yakni:

1. Riset ini hanya menguji empat variabel utama, sedangkan masih ditemukan banyak aspek-aspek lainnya yang dapat memengaruhi niat keberlanjutan pengguna yang tak terdapat pada riset ini.
2. Penggunaan kuesioner selaku sarana mengumpulkan data dalam riset ini juga memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya ada kemungkinan

sebagian responden memberikan jawaban yang tidak sepenuhnya dapat mencerminkan kondisi atau persepsi mereka yang sebenarnya.

3. Penelitian ini menggunakan sampel yang terbatas pada pengguna aplikasi supernata, yang tidak dapat mewakili keseluruhan populasi pengguna aplikasi berbasis AR, baik dalam sektor yang serupa ataupun di industri yang tidak sama.

#### **5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya**

Berlandaskan atas kesimpulan, implikasi praktis serta teoritis, serta keterbatasan yang telah dijelaskan pada riset ini, peneliti memberi sejumlah masukan dan rekomendasi untuk riset selanjutnya yang diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam dan lebih baik untuk membantu memperbaiki kekurangan yang ditemukan pada riset ini. Rekomendasi tersebut yakni:

1. Diharapkan guna riset berikutnya supaya mampu menambah beberapa variabel yang masih relevan pada riset ini, sepertihalnya *Satisfaction*, *Perceived Risk*, *Social Influence* dan *Trust* untuk memperdalam pemahaman tentang beragam faktor yang dapat mempengaruhi *Continuance Intention to Use*. Dengan memperluas cakupan variabel yang dianalisis, penelitian selanjutnya dapat memberikan temuan yang lebih kompleks dan lebih representatif terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi.
2. Harapannya, riset berikutnya agar mampu lebih menambahkan obyek dalam riset dengan memilih aplikasi lain yang memiliki fitur AR yang

berbeda jenisnya, karena penelitian ini hanya terbatas pada aplikasi Supernata yang mungkin memiliki karakteristik dan fitur yang belum sepenuhnya mewakili aplikasi berbasis AR lainnya.

3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan pemilihan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti halnya wawancara, ataupun pengamatan langsung terhadap interaksi pengguna dengan fitur AR. Seperti menggunakan metode kualitatif, sehingga peneliti selanjutnya dapat memperoleh wawasan yang lebih komprehensif.
4. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk memperbesar ukuran sampel dengan keberagaman sampel yang lebih luas, karena lingkup ukuran sampel yang terdapat dalam riset ini sekedar memiliki keterbatasan pada sebagian kecil dari pengguna aplikasi Supernata.

