

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini, penulis dapat memaparkan kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut :

1. Keseluruhan pengguna aplikasi penunjuk jalan pada aplikasi ini memiliki kendaraan sendiri dan menggunakan aplikasi penunjuk jalan saat berkendara. Mayoritas pengguna aplikasi penunjuk jalan pada penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan. Pengguna aplikasi penunjuk jalan sangat beragam mulai dari usia <20 Tahun hingga usia 45 Tahun. Status pekerjaan pun beragam dari tidak bekerja, belum bekerja, bekerja dan mempunyai usaha sendiri dengan pendidikan terakhir dari SMP, SMA, Diploma, S-1 hingga S-2. Mayoritas pengguna aplikasi penunjuk jalan ini adalah yang menggunakan kendaraan roda dua daripada kendaraan roda empat maupun keduanya. Aplikasi penunjuk jalan yang paling banyak digunakan oleh pengguna yaitu *Google Maps*, yang kedua yaitu *Waze*, dan sedikit yang menggunakan *Here We Go*.
2. Terdapat pengaruh signifikan persepsi kenyamanan terhadap persepsi kegunaan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H1 diterima.

3. Terdapat pengaruh signifikan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H2 diterima.
4. Terdapat pengaruh signifikan persepsi kegunaan terhadap kebiasaan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H3 diterima.
5. Terdapat pengaruh signifikan persepsi kenyamanan terhadap kepuasan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H4 diterima.
6. Terdapat pengaruh tidak signifikan persepsi kenyamanan terhadap kebiasaan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H5 ditolak.
7. Terdapat pengaruh tidak signifikan kepuasan terhadap kebiasaan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H6 ditolak.
8. Terdapat pengaruh signifikan kepuasan terhadap niat keberlanjutan penggunaan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H7 diterima.
9. Terdapat pengaruh signifikan kebiasaan terhadap niat keberlanjutan penggunaan pada aplikasi penunjuk jalan, sehingga H8 diterima.

## **1.2 Implikasi Manajerial**

Hasil dari temuan pada penelitian diharapkan dapat memberikan dukungan dan manfaat bagi pihak – pihak terkait yaitu sebagai berikut :

1. Analisis dari pengujian hipotesis dengan *full* model bahwa faktor kepuasan merupakan variabel yang kuat dalam mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi penunjuk jalan. Maka praktisi atau perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi penunjuk jalan yaitu fitur-fitur, kenyamanan dan manfaat serta keakuratan aplikasi tersebut. Selain itu, praktisi atau perusahaan diharapkan untuk

lebih memperhatikan persepsi kegunaan yang sudah teruji dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kenyamanan. Hal ini dikarenakan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi penunjuk jalan dapat membuat pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut berguna dan menjadi ketergantungan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. Di dalam penelitian ini juga dilakukan uji alternatif pengujian hipotesis tanpa menggunakan variabel kebiasaan karena pada uji hipotesis *fitted full* model, diketahui bahwa terdapat dua hipotesis yang ditolak yaitu persepsi kenyamanan yang mempengaruhi kebiasaan dan kepuasan yang mempengaruhi kebiasaan. Hasil dari pengujian ini adalah bahwa semua hipotesis diterima. Maka dari itu, perusahaan atau pengembang aplikasi diharapkan untuk mengesampingkan faktor kebiasaan karena teruji tidak dipengaruhi oleh faktor persepsi nyaman dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi penunjuk jalan.
3. Hasil dari analisis deskriptif dari persepsi kenyamanan menunjukkan bahwa pengguna lebih nyaman menggunakan aplikasi dalam melakukan pencarian suatu lokasi. Hal ini dikarenakan pengguna bisa menggunakan aplikasi tersebut sebagai *sharing* informasi, aplikasi yang ringan dan cepat penggunaannya, dan tampilan yang menarik. Oleh karena itu, perusahaan dan pengembang aplikasi baiknya untuk meningkatkan fitur-fitur yang terdapat di dalam aplikasi penunjuk jalan agar pengguna merasa nyaman dan menggunakannya secara berkelanjutan.

4. Hasil dari analisis deskriptif dari persepsi kegunaan menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi penunjuk jalan sangat bermanfaat di dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dikarenakan memudahkan pengguna untuk mencari suatu lokasi dan menunjukkan jalan yang paling cepat dan akurat sehingga aplikasi penunjuk jalan dirasa efektif dan efisien dibandingkan dengan menggunakan cara lain. Oleh karena itu, perusahaan dan pengembang aplikasi baiknya untuk dapat meningkatkan dan menjaga akurasi informasi terhadap suatu pencarian lokasi.
5. Hasil dari analisis deskriptif dari kebiasaan menunjukkan bahwa saat dihadapkan dalam melakukan pencarian lokasi, aplikasi penunjuk jalan adalah pilihan yang tepat untuk digunakan. Akan tetapi, kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi tidak mempengaruhi pengguna untuk menjadikan aplikasi penunjuk jalan digunakan secara otomatis. Hal ini menunjukkan bahwa selain banyaknya keuntungan dan manfaat yang diperoleh oleh pengguna sehingga merasa nyaman dan puas, terdapat hal-hal yang masih harus diperbaiki karena pengguna merasa tidak terlalu ketergantungan dalam menggunakan aplikasi penunjuk jalan.
6. Hasil dari analisis deskriptif dari kepuasan menunjukkan bahwa pengguna merasa puas karena telah mengunduh aplikasi penunjuk jalan. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengalaman dalam melakukan pencarian lokasi dan fitur-fitur yang terdapat di dalam aplikasi, pengguna merasa puas dan senang. Oleh karena itu, perusahaan dan pengembang aplikasi diharapkan

menjaga faktor-faktor yang dapat membuat pengguna merasa puas dan senang.

7. Hasil dari analisis deskriptif dari niat keberlanjutan penggunaan menunjukkan bahwa pengguna akan merekomendasikan kepada orang lain apabila dihadapkan dalam melakukan pencarian lokasi. Selain itu, pengguna juga percaya dan yakin bahwa akan ada pembaharuan terhadap fitur-fitur aplikasi penunjuk jalan. Maka, perusahaan dan pengembang aplikasi agar dapat menjaga dan mempertahankan serta mewujudkan pembaharuan fitur-fitur tersebut sehingga membuat pengguna mejadi konsisten dalam menggunakan aplikasi di dalam kehidupan sehar-harinya.

### **1.3 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran di dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya
  - a. Penelitian ini juga dapat dilakukan kembali dengan pilihan apilkasi dengan bisnis berbeda, contohnya aplikasi *game*, aplikasi *market place*, aplikasi forum dan komunitas, ataupun aplikasi portal berita.
  - b. Penelitian ini juga dapat dilakukan kembali dengan pembahasan variabel yang berbeda. Contohnya seperti loyalitas terhadap perusahaan pengembang apilkasi, citra aplikasi, perilaku dalam menggunakan.

- c. Dapat dilihat dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa variabel kebiasaan teruji tidak berdampak pada hasil penelitian, sehingga disarankan untuk mencoba dengan ragam responden yang lebih luas.
2. Untuk pengembang aplikasi penunjuk jalan
    - a. Di dalam penelitian ini disebutkan bahwa nilai persepsi kenyamanan dalam penggunaan aplikasi yaitu sebesar 81,17%, namun pada akhirnya tidak membuat aplikasi ini menjadi satu-satunya cara dalam mencari informasi lokasi, karena terkadang ada beberapa informasi yang kurang akurat yang ditampilkan aplikasi membuat pengguna memerlukan informasi pendamping diluar dari aplikasi tersebut.
    - b. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa nilai kebiasaan dalam penggunaan aplikasi termasuk dalam kategori cukup yaitu 67,58%, maka penulis menyarankan untuk meningkatkan strategi kedepannya, agar aplikasi lebih informatif dan lebih kaya fitur sehingga meningkatkan kebiasaan pengguna agar secara otomatis dan ketergantungan menggunakan aplikasi dalam mencari lokasi.
    - c. Dari segi kepuasan aplikasi, ditemukan bahwa nilai kepuasan dalam penggunaan aplikasi termasuk dalam kategori baik yaitu 75,79%. Bagi para pengembang aplikasi, diharapkan untuk memperhatikan nilai kepuasannya, contohnya dari informasi, akurasi dan kecepatan aplikasi dalam pengaksesan.
    - d. Dari segi niat keberlanjutan penggunaan juga menunjukkan dalam kategori baik yaitu 75,93%, hasil ini dapat menjadi pertimbangan dalam

pengembangan aplikasi agar aplikasi tetap menjadi pilihan utama dalam mencari lokasi dan menunjuk arah. Untuk mencapai nilai ini pengembang harus memperhatikan variabel yang memicunya, dari segi kenyamanan, kegunaan dan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi penunjuk jalan tersebut.