

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee di Kebumen, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan karakteristik responden yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata responden dalam penelitian berumur 22-26 tahun, berjenis kelamin perempuan yang berdomisili di kecamatan kebumen.
2. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee. Hal ini berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas sistem yang dihasilkan oleh suatu aplikasi, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang mereka gunakan.
3. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee. Hal ini berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu aplikasi, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi yang mereka gunakan.

4. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee. Hal ini berarti semakin tinggi atau semakin baik keamanan yang diberikan oleh suatu aplikasi, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi yang mereka gunakan.
5. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee di Kebumen. Hal ini berarti setiap peningkatan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Keamanan secara bersamaan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna.

5.2. Keterbatasan

Penelitian yang dilaksanakan ini mempunyai keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk peneliti – peneliti selanjutnya, keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada wilayah Kebumen saja, sehingga cakupan yang dijangkau untuk menyimpulkan suatu kepuasan pengguna pada Aplikasi masih belum cukup luas.
2. Penelitian ini dibatasi dengan responden 100, sehingga dalam menjelaskan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan Keamanan terhadap kepuasan pengguna masih terlalu sedikit.
3. Penyebaran kuisioner dalam penelitian ini dilakukan secara online, sehingga dalam mendapatkan responden setiap kecamatan masih belum merata.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan di atas, maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Kualitas sistem merupakan faktor yang penting untuk mampu mempengaruhi kepuasan pengguna dalam hal ini yaitu pada aplikasi shopee. Pengguna merasa ketika sistem aplikasi shopee dapat meningkatkan antarmuka pengguna yang intuitif, meminimalkan waktu respons sistem, dan menyediakan fitur-fitur yang memudahkan pengguna, maka kepuasan mereka akan suatu sistem aplikasi akan meningkat.
2. Kualitas informasi merupakan faktor yang penting untuk mampu mempengaruhi kepuasan pengguna dalam hal ini yaitu pada aplikasi shopee. Pengguna merasa ketika sebuah aplikasi shopee memberikan informasi yang dapat memenuhi harapan pengguna, seperti ulasan yang membantu dalam pengambilan keputusan, informasi yang transparan mengenai kebijakan pengembalian, status pesanan, dan proses transaksi serta deskripsi produk, maka tingkat kepuasan pengguna akan aplikasi yang mereka gunakan akan meningkat.
3. Keamanan merupakan faktor yang penting untuk mampu mempengaruhi kepuasan pengguna dalam hal ini yaitu pada aplikasi shopee. Pengguna merasa ketika Shopee dapat memberikan jaminan

keamanan informasi pribadi pengguna, seperti data pembayaran, informasi akun, dan tanggapan yang cepat akan masalah keamanan maka pengguna akan merasa lebih aman dan tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi pun akan tercipta.

5.3.2. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan di atas, maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi Praktis sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee. Oleh karena itu saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu perusahaan shopee dapat meningkatkan *loading time* aplikasinya atas suatu permintaan yang di minta oleh pengguna. Misalnya dengan mempercepat *loading time* ketika pengguna ingin berpindah dari menu ke menu. Yang dimaksud dari mempercepat *loading time* ini yaitu ketika pengguna misalnya ingin berpindah dari menu beranda ke menu *checkout* yang tadinya time speed 5s menjadi 3s.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee. Untuk variabel kualitas informasi, perusahaan dapat meningkatkan meningkatkan kembali suatu keakuratan yang dibuat mesin pencari. Contoh dalam memeriksa produk yang ditempatkan apakah sudah di kategori yang

benar dan sesuai dengan jenis produk yang dicari oleh pengguna atau belum.

3. Berdasarkan hasil penelitian variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee. Untuk variabel keamanan, perusahaan dapat meningkatkan kembali tingkat *privacy* suatu aplikasi. Contohnya dengan meningkatkan kembali penggunaan *enkripsi*. *Enkripsi* ini merupakan salah satu kode rahasia yang biasa digunakan untuk mengamankan beberapa jenis data yang tadinya mudah di baca menjadi data yang tidak mudah di pahami. Karena *enkripsi* ini, tampilannya berupa kombinasi angka, huruf, dan karakter secara acak.

