BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Qpon pada mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Qpon. Hasil uji parsial menunjukkan nilai thitung sebesar 7,127 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan pengguna dari aplikasi Qpon, maka semakin tinggi pula niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna menilai bahwa aplikasi Qpon mampu memberikan manfaat dalam memperoleh informasi promo dan *voucher*, membantu menghemat pengeluaran, serta mempermudah akses terhadap berbagai penawaran yang tersedia. Oleh karena itu, manfaat yang dirasakan pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi Qpon.
2. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Qpon. Hasil uji parsial menunjukkan nilai thitung sebesar 7,543 lebih besar dari ttabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Qpon, maka semakin besar keinginan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Kepuasan pengguna dapat tercermin dari pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan, kemudahan dalam memperoleh *voucher*, serta manfaat yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Dengan demikian, kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Qpon.

3. Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Qpon. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan nilai Fhitung sebesar 53,381 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi < 0,001 (< 0,05). Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,532 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 53,2% variasi Niat Penggunaan Berkelanjutan, sedangkan sisanya sebesar 46,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Qpon tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat yang diperoleh, tetapi juga oleh tingkat kepuasan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Semakin besar manfaat yang dirasakan dan semakin tinggi kepuasan pengguna, maka semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk mempertahankan penggunaan aplikasi Qpon secara berkelanjutan. Dengan demikian, kedua variabel tersebut secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi Qpon.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Qpon Digital Indonesia, berdasarkan hasil penelitian, indikator *Manfaat Pengguna* pada variabel Persepsi Kegunaan memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang belum sepenuhnya merasakan manfaat aplikasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, pihak Qpon disarankan untuk meningkatkan manfaat aplikasi melalui penyediaan informasi promo dan *voucher* yang lebih lengkap, akurat, dan selalu diperbarui, memperluas kerja sama dengan *merchant*, serta meningkatkan kualitas layanan agar pengguna dapat memperoleh manfaat yang lebih optimal.

   Selain itu, indikator *Kesesuaian Harapan* dan *Tanpa Penyesalan* pada variabel Kepuasan Pengguna memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93. Oleh karena itu, Qpon disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem, kualitas

layanan, serta kemudahan dalam proses penukaran *voucher* agar pengalaman penggunaan pengguna semakin sesuai dengan harapan dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan, indikator *Referensi Aplikasi* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya menjadikan Qpon sebagai pilihan utama dalam memperoleh informasi promo dan *voucher*. Oleh karena itu, Qpon disarankan untuk meningkatkan promosi mengenai keunggulan aplikasi, memperluas variasi promo yang ditawarkan, serta meningkatkan kualitas fitur agar pengguna terdorong untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi Qpon kepada orang lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini menggunakan variabel Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna dalam menjelaskan Niat Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 53,2%. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan, seperti konfirmasi harapan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepercayaan, maupun persepsi kemudahan penggunaan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian pada aplikasi digital lainnya serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih komprehensif.