BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,794, T-Statistics sebesar 34,031, dan P-Values sebesar 0,000. Kualitas Sistem juga merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pengguna, ditunjukkan oleh nilai effect size (f^2) sebesar 1,816 yang termasuk dalam kategori besar. Kedua, Pengalaman Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,149, T-Statistics sebesar 2,220, dan P-Values sebesar 0,026. Meskipun signifikan, kontribusi Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna relatif kecil, ditunjukkan oleh nilai effect size (f^2) sebesar 0,064. Ketiga, Kualitas Sistem dan Pengalaman Pengguna secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 65,3% (R-Square = 0,653) yang termasuk dalam kategori sedang, dengan nilai predictive relevance (Q^2) sebesar 0,528 yang menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan di atas, peneliti memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi pengelola atau penyedia sistem aplikasi Klik Indomaret, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa item pernyataan dengan nilai outer loading terkecil pada variabel Kualitas Sistem (X1) adalah item X1.3 yaitu "Aplikasi Klik Indomaret berjalan secara stabil tanpa sering mengalami gangguan atau *error*" dengan nilai 0,855, yang mencerminkan indikator keandalan sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek keandalan sistem masih perlu mendapatkan perhatian lebih. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola aplikasi secara rutin melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem guna meminimalkan terjadinya error atau gangguan teknis, sehingga pengguna dapat mengoperasikan aplikasi secara lancar tanpa hambatan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka.
2. Pada variabel Pengalaman Pengguna (X2), item dengan nilai outer loading terkecil adalah item X2.3 yaitu "Saya dapat memahami cara menggunakan aplikasi Klik Indomaret dengan mudah tanpa bantuan orang lain" dengan nilai 0,883, yang mencerminkan indikator kejelasan antarmuka. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan pemahaman terhadap fitur dan

navigasi aplikasi masih perlu ditingkatkan. Disarankan agar tim pengembang aplikasi Klik Indomaret melakukan evaluasi antarmuka pengguna (UI/UX) secara berkala, menyederhanakan alur navigasi, serta memperjelas label dan petunjuk penggunaan pada setiap fitur agar pengguna dapat memahami dan mengoperasikan aplikasi dengan lebih mudah dan intuitif, sehingga pengalaman pengguna secara keseluruhan dapat meningkat.

3. Pada variabel Kepuasan Pengguna (Y), item dengan nilai outer loading terkecil adalah item Y.4 yaitu "Secara keseluruhan, aplikasi Klik Indomaret mampu memenuhi kebutuhan belanja saya dengan baik" dengan nilai 0,887, yang mencerminkan indikator kesesuaian harapan. Rendahnya nilai pada item ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna merasa kinerja aplikasi secara keseluruhan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka dalam memenuhi kebutuhan belanja sehari-hari. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola aplikasi Klik Indomaret melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dan pengalaman aktual pengguna, misalnya dengan memastikan keakuratan informasi stok barang, kelengkapan fitur transaksi, serta kecepatan proses pemesanan, sehingga kinerja aplikasi secara keseluruhan dapat lebih sesuai dengan harapan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka secara berkelanjutan.