

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Untuk lebih mengerti tentang niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK, studi ini mengombinasikan UTAUT2, D&M ISSM, dan ISCM yang merupakan teori yang cocok untuk sistem sukarela terutama dalam hal ini sistem yang konteksnya konsumen. Kemampuan model dalam menjelaskan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK bertaraf moderat.

Hasil perpaduan model mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK adalah *habit* ( $\beta=0,286$ ;  $p<0,001$ ), *satisfaction* ( $\beta=0,230$ ;  $p<0,001$ ), *price value* ( $\beta=0,170$ ;  $p<0,01$ ), dan *facilitating condition* ( $\beta=0,133$ ;  $p<0,05$ ). Hasil studi juga mengindikasikan bahwa *satisfaction* dipengaruhi oleh *service quality* ( $\beta=0,256$ ;  $p<0,001$ ) dan *performance expectancy* ( $\beta=0,185$ ;  $p<0,05$ ).

#### **5.2 Saran**

Penggunaan model UTAUT2 perlu dipertimbangkan jika digunakan untuk menganalisis penggunaan sistem informasi pada fase setelah adopsi. Beberapa konstruk memang terbukti menjadi motivasi penting yang dapat memengaruhi *continuance intention*, tetapi konstruk seperti *effort expectancy* dan *social influence* tidak begitu berarti. Meski demikian, semua itu akan bergantung pada konteks, karakteristik penggunanya, dan budaya.

Meski penggunaan *single-item* pada *satisfaction* dinilai mencukupi karena *satisfaction* merupakan konstruk yang simpel, akan lebih baik jika menggunakan *multi-item*. *Satisfaction* tidak hanya dapat diukur secara sederhana melalui satu indikator yang berisi puas atau tidaknya secara keseluruhan penggunaan aplikasi.

Pada studi ini *habit* menjadi prediktor terkuat, penelitian berikutnya dapat menyelidik konsep *habit* lebih mendalam dan dapat mencari tahu lebih detail alasan yang dapat mendorong *habit*. Selain itu, konstruk yang belum dibahas pada penelitian ini maupun teori lain dapat diinvestigasi untuk menjelaskan *continuance intention* sebagaimana model ini hanya mampu menjelaskan 54,8%. Begitu juga konstruk lain yang mungkin dapat menjelaskan *satisfaction*.