

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan pada BAB IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Aplikasi Shopee.
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Aplikasi Shopee.
3. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Aplikasi Shopee.
4. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Shopee.
5. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Shopee.
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Shopee.
7. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Shopee.
8. Kepuasan pengguna Aplikasi Shopee tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Aplikasi Shopee.
9. Penggunaan Aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*.

10. Kepuasan pengguna Aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*.
11. Penggunaan Aplikasi Shopee tidak berpengaruh signifikan terhadap dampak kinerja.
12. Kepuasan penggunaan Aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap dampak kinerja.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Laporan tesis ini diteliti berdasarkan survei hanya di provinsi Jawa Timur saja dengan sampel kecil 30 responden dan sampel besar 170 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan *google form* dimana berdampak pada tidak bisanya berinteraksi langsung dengan responden dan responden belum cukup dikatakan sebagai keterwakilan pengguna aplikasi Shopee di Jawa Timur.

5.3 Saran

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh maka pihak aplikasi shopee harus lebih memprioritaskan meningkatkan Kualitas Layanan (*responsiveness*), Penggunaan (*nature of use*), kepuasan pengguna (*repeat visits*), *net benefit (time saving)*, dan dampak kinerja (Produktivitas) dari aplikasi.

Saran untuk penelitian kedepannya yaitu survei dapat dilakukan dilingkup yang lebih luas mungkin dari beberapa provinsi atau diprovinsi lain agar mendapatkan hasil dari sudut pandang lain.

Rekomendasi yang diberikan kepada pihak aplikasi yaitu :

1. Mempertahankan minat penggunaan. Membuat pengunjung ingin terus menggunakan aplikasi. Caranya yaitu aplikasi dijadikan suatu kebutuhan

bersifat ketergantungan bagi pengguna, dengan memberikan info jenis barang yang beragam dengan harga yang bervariasi serta up to date.

2. Meningkatkan efektifitas update timeline produk berdasarkan dari hal yang sering kita cari atau telusuri.
3. Pihak shopee dapat memperbanyak armada pengiriman sendiri, terutama diluar Jawa yang kebanyakan terkendala jarak dan ongkir mahal.
4. Pihak shopee dapat membuat kebijakan ongkir seperti membeli barang dari luar negeri disamakan satu harga dengan harga tertentu.
5. Pihak Shopee dapat melakukan maintenance sistem agar lebih responsive saat digunakan pada setiap device yang berbeda – beda.
6. Dalam kualitas layanan pengaduan agar SLA dapat dilakukan dengan lebih cepat sesuai urgency jenis pengaduann layanan.

DAFTAR RUJUKAN

- Aldholay, A., Isaac, O., & Abdullah, Z. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy Online learning usage in Yemen. *The International Journal of*, 2056-4880. doi:DOI 10.1108/IJILT-11-2017-0116
- Aryadita, H., Widyastuti, D. A., & Wardani, N. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10, 29-35.
- Bonilla, F. F., Gijon, C., & Vega, B. D. (2021, November 27). E-commerce in Spain: Determining factors and the importance of the e-trust. *Telecommunications Policy*, 2.
- Cheng, Y.-M. (2020). Quality antecedents and performance outcome of cloud-based hospital information system continuance intention. *Journal of Enterprise Information*, 33(3), 654-683. doi:DOI 10.1108/JEIM-04-2019-0107
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Management Information Systems*, 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2014). Measuring e-Commerce Success: Applying the. *International Journal of Electronic Commerce*, 9, 31-47.
- Gonzales, R., & Wareham, J. (2019). Analysing the impact of a business intelligence system and new conceptualizations of system use. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 24, 345-368. doi:10.1108/JEFAS-05-2018-0052
- Handayani, S. (2018, 8 2). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 10, 182.
- Harr, A., Brocke, J. v., & Urbach, N. (2019). Evaluating the individual and organizational impact of enterprise content management systems. *Business Process Management*, 1463-7154. doi:DOI 10.1108/BPMJ-05-2017-0117

- Huda, B., & Priyatna, B. (2019, Desember). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce. *Scientific Journal of Information System and Informatics*, 1(2), 81-88.
- iprice. (2021, Agustus). Diambil kembali dari iprice:
<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Junaidi. (2021). *Aplikasi Amos Dan Structural Equation Modeling (SEM)*. (H. Sari, Penyunt.) Makassar: UPT Unhas Press.
- Munshi, J. (2014). A Method For Constructing Likert Scales. *SSRN Electronic Journal*.
- Pertiwi, D., Sejati, F. R., & Prasetianingrum, S. (2020, Desember). Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas Dengan Menggunakan Model Delone & Mclean. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), 237-252. Diambil kembali dari
<https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe>
- Pusparini, N. N., & Sani, A. (2020, Oktober). berjudul Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan Delone And Mclean. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 149-155.
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. S. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*, 1(1), 34-46.
- SindoNews.com. (2022, March 22). Diambil kembali dari
<https://tekno.sindonews.com/read/720079/207/aplikasi-shopee-gangguan-susah-log-in-tidak-bisa-check-out-dan-kehilangan-saldo-1647925426>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tam, C., Loureiro, A., & Oliveira, T. (2020). The individual performance outcome behind e-commerce Integrating information systems success and overall trust. *Internet Research*, 30, 1066-2243. doi:10.1108/INTR-06-2018-0262

Trisnawan, A. R., Kertahadi, & m Suyadi, I. (2015). Kepuasan User dan Evaluasi Website e- commerce Kaskus The Largest Indonesian Community. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 27.

Urbach, N., & Müller, B. (2012). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. Germany: Springer Science+Business Media, LLC. doi:10.1007/978-1-4419-6108-2_1

Zennaro, I., Finco, S., Calzavara, M., & Persona, A. (2022). Implementing E-Commerce from Logistic Perspective : Literature Review and Methodological Framework. (T. Murino, E. Bottani, B. Battini, & M. Rinaldi, Penyunt.) *Sustainability*, 1.

