

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait analisis kepuasan pengguna dan intensi penggunaan ShopeePayLater dengan pembahasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem (X1) pada ShopeePayLater tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas sistem pada ShopeePayLater, hal ini tidak dapat memengaruhi kepuasan penggunanya. Namun, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan sistem. Sehingga, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas sistem pada ShopeePayLater, hal ini dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem ShopeePayLater.
2. Variabel kualitas informasi (X2) pada ShopeePayLater memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas informasi pada ShopeePayLater, hal ini dapat memengaruhi kepuasan penggunanya. Namun, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap intensi penggunaan sistem. Sehingga, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas informasi pada

ShopeePayLater, hal ini tidak dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem ShopeePayLater.

3. Variabel kualitas layanan (X3) pada ShopeePayLater memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas layanan pada ShopeePayLater, hal ini dapat memengaruhi kepuasan penggunanya. Namun, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap intensi penggunaan sistem. Sehingga, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas layanan pada ShopeePayLater, hal ini tidak dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem ShopeePayLater.
4. Variabel kepuasan pengguna (Y1) pada ShopeePayLater memiliki pengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kapuasan pengguna ShopeePayLater, hal ini dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem ShopeePayLater.

5.2 Saran

Dari hasil dan keterbatasan yang ada, peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode analisis yang berbeda selain metode analisis jalur untuk memperoleh perpektif yang lebih beragam. Dengan pendekatan yang berbeda, penelitian dapat memberikan temuan yang mungkin tidak teridentifikasi dengan analisis jalur, sehingga memberikan hasil yang lebih komprehensif.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat analisis selain SPSS, seperti AMOS atau SmartPLS dengan menyesuaikan metode analisis yang digunakan, supaya hasil uji validitas lebih tinggi dan akurat. Alat-alat ini memiliki keunggulan dalam melakukan analisis model struktural dan dapat memberikan hasil yang lebih terperinci dan valid dalam mengukur konstruk yang kompleks.