

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Peneliti menggunakan uji t dan pengujian hipotesis regresi linier untuk menentukan hasil data yang diperoleh dari pengguna sistem informasi akuntansi yang menggunakan aplikasi *e-commerce*.

1. Pada variabel Kualitas Sistem didapatkan kesimpulan bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi signifikan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berarti kualitas sistem yang sudah baik dan canggih belum tentu dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna disini tidak terlalu fokus dengan sistem yang terbaru dan inovasi lainnya. Banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan selain diukur dengan Kualitas Sistem
2. Pada variabel Kualitas Informasi didapatkan kesimpulan bahwa kualitas Informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Berarti kualitas informasi yang baik dalam sebuah aplikasi belum dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini didapatkan karena pengguna tidak terlalu fokus dengan kualitas informasi yang baik. Hanya beberapa pengguna yang membutuhkan kualitas informasi yang baik seperti para pemangku kepentingan di internal bisnis tersebut.
3. Pada variabel fitur layanan didapatkan kesimpulan bahwa fitur layanan secara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, Berarti fitur layanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Ini dapat dilihat dimana pengguna membutuhkan fitur yang dapat menyelesaikan masalah atau urusan yang dihadapi pengguna.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah kecil dan didominasi oleh responden di pulau jawa sehingga bila diterapkan pada pulau lain mungkin didapatkan perbedaan hasil penelitian

5.2 Saran

Mengingat temuan penelitian dan diskusi sebelumnya, peneliti membuat sejumlah rekomendasi yang harus dipertimbangkan, termasuk:

1. Saran Teoritis

- a. Disarankan agar lebih banyak faktor dimasukkan oleh peneliti masa depan, seperti kualitas layanan, intensitas penggunaan, dan kepuasan pengguna kepada populasi yang sama agar mendapatkan hasil yang baru.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, untuk lebih melihat yang terjadi langsung dilapangan dengan membandingkan setiap masalah yang terjadi kepada setiap pengguna.

2. Saran Praktis

- a. Bagi penyedia layanan aplikasi *e-commerce* disarankan agar lebih memperhatikan aspek pelayanan dikarenakan pada penelitian ini pengguna lebih fokus pada kualitas fitur layanan karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna itu sendiri.
- b. Bagi penyedia layanan diharapkan untuk dapat memberikan penjelasan atas fitur dan fungsi kepada pengguna.
- c. Bagi penyedia layanan lebih memperhatikan juga perangkat pendukung yang digunakan oleh pengguna agar kualitas sistem yang ada dapat dirasakan oleh para pengguna.
- d. Bagi penyedia layanan informasi yang diberikan harus selalu relevan dan terus diperbarui. Melakukan pemberitahuan terhadap pengguna agar melakukan pembaruan terhadap aplikasi yang digunakan.
- e. Bagi penyedia layanan diharapkan dapat lebih memberikan empati dengan pelayanan 24 jam [dan dapat membantu dengan maksimal masalah yang dirasakan oleh pengguna.
- f. Bagi penyedia layanan disarankan agar dapat lebih menjamin data para pengguna dan memberikan garansi bahwa data tersebut akan aman.