

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh variabel – variabel yang terdiri dari kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, *computer self efficacy* dan kualitas sistem informasi. Objek penelitian ini yaitu pekerja yang bekerja pada perusahaan dagang yang berada di kota bekasi . Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan dari penelitian ini sebagai adalah berikut:

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin tinggi kemudahan penggunaan maka kepuasan pengguna semakin tinggi
2. Kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin tinggi kebermanfaatan maka kepuasan pengguna semakin tinggi
3. *Computer Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin tinggi kemampuan seseorang menggunakan komputer maka kepuasan pengguna semakin tinggi.
4. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas sistem informasi maka kepuasan pengguna semakin tinggi

#### **5.2 Keterbatasan**

Penelitian ini tentunya masih memiliki keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi para peneliti berikutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Keterbatasan tersebut diantaranya :

1. Variabel – variabel penelitian ini hanya menggunakan variabel kepuasan penggunaan, kebermanfaatan, *computer self efficacy*, dan kualitas sistem informasi

padahal masih banyak faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

2. Responden dalam penelitian ini terbatas dikarenakan minimnya waktu dalam pendistribusian kuesioner yang dimiliki peneliti karena penelitian ini menggunakan metode survei, dimana peneliti memberikan langsung data kuesioner kepada responden.

3. Penelitian ini menggunakan metode survei, dimana peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang terkadang buru-buru atau keseriusan yang kurang dalam mengisi kuesioner, sehingga bisa saja responden melakukan pengisian kuesioner tidak berkonsentrasi penuh dan memungkinkan terjadinya perbedaan penafsiran saat mengisi kuesioner menjadi kendala dalam penelitian ini.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan pada hasil dan keterbatasan pada penelitian ini maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel independen lain yang diperkirakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna agar mendapatkan hasil yang lebih luas lagi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat memperluas ruang lingkup responden untuk dijadikan sampel penelitian.

3. Peneliti menyarankan, untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode survei online agar waktu dalam pengumpulan data bisa lebih efektif dan efisien.

4. Ketika menggunakan metode survei dengan kuesioner hendaknya lebih memperhatikan proses ketika responden melakukan pengisian kuesioner, jika memungkinkan lakukan wawancara untuk meningkatkan keseriusan responden dalam menjawab kuesioner sehingga data yang diperoleh lebih valid dan rentang terhadap biasanya jawaban responden.