

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis *Continuance Use Intention* pada aplikasi Kitabisa menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM), dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian, faktor yang mempengaruhi *Continue Use Intention* adalah faktor *Confirmation* yaitu harapan dari penggunaan aplikasi, karena dengan harapan dari pengguna aplikasi terpenuhi maka akan mempengaruhi niat untuk terus menggunakan. Faktor yang mempengaruhi selanjutnya adalah *Perceived Usefulness* yaitu kegunaan yang dirasakan oleh pengguna, karena jika *Perceived Usefulness* dari sebuah aplikasi itu baik maka akan mempengaruhi niat untuk terus menggunakannya. Faktor yang mempengaruhi adalah faktor *Satisfaction* yaitu perasaan puas pengguna terhadap aplikasi yang akan mempengaruhi niat untuk terus menggunakan aplikasi.
2. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan factor yang tertinggi yaitu faktor *Confirmation* terhadap *Perceived Usefulness* sebesar 28.446 menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap Kitabisa sudah terpenuhi dengan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi. Pengguna Kitabisa telah merasakan manfaat, baik dalam hal donasi maupun berbagi kepada sesama. Kegunaan aplikasi sudah sesuai dengan harapan yang di inginkan pengguna, dan untuk dapat terus mempertahankan penggunaanya. Kemudian dengan nilai sebesar 9.885 yaitu *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* menunjukkan kegunaan dan kepuasan yang dirasakan bahwa sebagai pengguna Kitabisa dapat membantu lebih mudah dalam berdonasi.

Kemudian dengan nilai 7.964 yaitu *Confirmation* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *Satisfaction* menunjukkan *Satisfaction* yang dirasakan pengguna Kitabisa bahwa harapan dan pengalaman yang dirasakan responden telah terpenuhi. Kemudian dengan nilai t sebesar 5.993 menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh pengguna maka pengguna akan cenderung terus menggunakannya dan didapatkan juga factor yang memiliki hubungan yang terendah yaitu faktor *Satisfaction* pengguna dalam niat kelanjutan penggunaan Kitabisa. Karena berdasarkan hasil penelitian variabel *satisfaction* (S) terhadap *Continuance Usage Intention* (CUI) memiliki nilai pengaruh terkecil yaitu 5.908. Ketika semakin tinggi kepuasan pengguna maka pengguna akan cenderung terus menggunakan.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kembali model yang digunakan oleh peneliti.
2. Penelitian selanjutnya bisa memasukan lebih detail demografi responden seperti usia dan pekerjaan.
3. Kitabisa perlu memperhatikan kembali faktor *Satisfaction* pengguna dalam niat kelanjutan penggunaan Kitabisa. Karena berdasarkan hasil penelitian variabel *Satisfaction* terhadap *Continuance Usage Intention* memiliki nilai pengaruh terkecil, dapat ditingkatkan aplikasinya mengenai transparansi dana di aplikasi secara *up to date* kepada pengguna untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna terhadap niat keberlanjutan penggunaan Kitabisa.