# **KESIMPULAN DAN SARAN**

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini. dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel *Content* (isi) pada aplikasi Mobile JKN berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terbukti bahwa dalam pengujian hipotesis variabel *content* berpengaruh negatif dan signifikan karena memiliki nilai T-Statistik sebesar 0,957 < 1,96 atau lebih kecil dari T-Tabel yang bernilai 1,96 dan P-Value yang memiliki nilai 0,339 > 0,05 maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pada variabel *content* memiliki hasil nilai yang kecil dan bersignifikan negatif. Peneliti menjelaskan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN tidak terlalu memperhatikan *content* (isi) sehingga pada variabel *content* memiliki nilai statistik yang kecil dan bersignifikan negatif. Oleh karane itu penulis merekomendasikan kepada pihak pengembang dimana harus tetap meningkatkan kualitas *content* (isi) dari aplikasi Mobile JKN sehingga diharapkan dapat menambah dan mempertahankan loyalitas pengguna lama.
2. Variabel *Accuracy* (keakuratan) pada aplikasi Mobile JKN berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terbukti bahwa dalam pengujian hipotesis variabel *accuracy* memiliki nilaiT-Statistik sebesar 1,424 < 1,96 dan P-Value 0,155 > 0,05 maka hal tersebut menunjukkan hasil nilai yang kecil dan bersignifikan negatif. Peneliti menjelaskan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN tidak terlalu memperhatikan *accuracy* (keakuratan) dari aplikasi Mobile JKN. Sehingga pada penelitian ini variabel *accuracy* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaa. Oleh karena itu peneliti merekomendasikan kepada pihak pengembang dimana pihak pengembang harus tetap meningkatkan kualitas *accuracy* (keakuratan) dari aplikasi Mobile JKN sehingga diharapkan dapat menambah dan mempertahankan loyalitas pengguna lama.
3. Variabel *Format* (bentuk) pada aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kemudahan pada aplikasi Mobile JKN maka akan semakin meningkat pula kepuasan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Terbukti bahwa dalam pengujian hipotesis variabel *Format* nilai T-Statistik sebesar 3,712 > 1,96 dan P-Value 0,000 < 0,05 dimana menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.
4. Variabel *Ease of Use* (kemudahan pengguna) pada aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN merasa puas dengan kemudahan dari aplikasi Mobile JKN. Semakin baik kemudahan pada aplikasi Mobile JKN maka akan semakin meningkat pula kepuasan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Terbukti bahwa dalam pengujian hipotesis variabel *ease of use* memiliki nilai T-Statistik sebesar 3,509 > 1,96 dan P-Value 0,000 < 0,05 dimana menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.
5. Variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) pada aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan waktu dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN menjadi aspek penting bagi pengguna, semakin mudahnya aplikasi mendorong pengguna tetap menggunakan aplikasi dan pengguna akan merasa puas jika kecepatan dan ketepatan waktu dalam aplikasi Mobile JKN sesuai dengan apa yang diinginkan, maka hal tersebut merupakan faktor yang akan meningkatkan minat pengguna aplikasi untuk tetap menggunakan aplikasi. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pada aplikasi Mobile JKN mencerminkan kondisi kualitas kecepatan dan ketepatan waktu informasi yang baik dan didukung dengan pengujian hipotesis variabel *timeliness* memiliki nilai T-Statistic sebesar 4,867 > 1,96 dan P-Value 0,000 < 0,05 dimana menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

## Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak pengembang dari aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, kualitas layanan serta kinerja pada aplikasi Mobile JKN agar bisa lebih mempermudah peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan dengan menambahkan variabel dan metode lain yang menyangkut aspek tersebut yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, diluar variabel yang telah diteliti oleh penulis. Dan sampel yang digunakan bisa lebih besar sehingga bisa memberikan prediksi hasil yang lebih baik dan akurat.