

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode SEM-PLS serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian, kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi *streaming* musik digital pada responden Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang berkaitan dengan kualitas konten yang disajikan, seperti relevansi, akurasi, serta kemudahan dalam memperoleh informasi, serta kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi, seperti kemudahan akses dan kenyamanan penggunaan, menjadi faktor utama yang mendorong pengguna dalam menggunakan aplikasi. Sementara itu, kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, yang mengindikasikan bahwa aspek teknis sistem seperti kecepatan dan stabilitas aplikasi tidak lagi menjadi pertimbangan utama bagi responden Generasi Z selama aplikasi dapat digunakan dengan baik.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), serta penggunaan (*use*) aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada responden Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diberikan serta semakin baik layanan yang dirasakan pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan meningkat. Selain itu, intensitas penggunaan aplikasi turut berkontribusi dalam membentuk kepuasan pengguna. Di sisi lain, kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan dan kualitas konten dibandingkan dengan aspek teknis sistem.

3. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefits*) dari penggunaan aplikasi *streaming* musik digital pada responden Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan aplikasi serta semakin tinggi kepuasan pengguna, maka semakin besar pula manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Dalam penelitian ini, *net benefits* didefinisikan sebagai manfaat nyata yang dirasakan oleh responden Generasi Z setelah menggunakan aplikasi *streaming* musik, yang mencakup kemudahan dalam mengakses musik, kemudahan dalam menemukan dan menikmati konten hiburan, serta pemenuhan kebutuhan emosional dan aktivitas sehari-hari seperti menemani belajar, bekerja, maupun relaksasi. Dengan kata lain, *net benefits* tidak hanya berupa aspek fungsional, tetapi juga mencakup manfaat psikologis dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Selain itu, kepuasan pengguna merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi *net benefits*, sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat yang diperoleh pengguna sangat dipengaruhi oleh sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi harapan, kebutuhan serta memberikan pengalaman menyenangkan bagi pengguna.
4. Penelitian ini berhasil mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang ditemukan pada studi-studi sebelumnya mengenai kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada satu platform tertentu dan dilakukan pada konteks pengguna yang berbeda, penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital yang didominasi oleh penggunaan Spotify pada responden Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna merupakan faktor yang berperan penting dalam menjelaskan kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengembang Aplikasi *Streaming* Musik Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information quality*, *service quality*, dan *use* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, serta *use* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*, sedangkan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use* maupun *user satisfaction*. Oleh karena itu, pengembang aplikasi disarankan untuk tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi lebih menekankan pada peningkatan kualitas informasi dan layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui pengembangan fitur rekomendasi yang lebih akurat, personalisasi *playlist*, serta peningkatan relevansi konten dan kemudahan navigasi, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh.

2. Bagi Pengguna Aplikasi *Streaming* Musik Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *use* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*, dengan *user satisfaction* sebagai variabel yang paling dominan. Oleh karena itu, pengguna disarankan untuk memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara optimal, seperti eksplorasi konten, penggunaan *playlist* personalisasi, dan fitur rekomendasi, agar dapat meningkatkan kepuasan serta memperoleh manfaat maksimal dari penggunaan aplikasi *streaming* musik digital.

3. Bagi Industri dan Penyedia Layanan Digital

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi *streaming* musik digital lebih dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan kepuasan pengguna dibandingkan dengan kualitas sistem. Oleh karena itu, penyedia layanan digital diharapkan dapat lebih berfokus pada pengembangan kualitas konten dan pengalaman pengguna (*user experience*), khususnya yang sesuai dengan karakteristik Generasi Z, sehingga dapat meningkatkan daya saing dan keberhasilan aplikasi di pasar digital.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, khususnya pada tidak signifikannya pengaruh *system quality* terhadap *use* dan *user satisfaction*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti *user experience*, *trust*, atau *perceived value*, yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan manfaat pengguna. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden yang lebih beragam dari segi wilayah, karakteristik pengguna, maupun jenis aplikasi *streaming* musik digital yang digunakan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital.