

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas dapat menjelaskan jawaban dari pertanyaan pada identifikasi masalah berikut:

##### 1. Bagaimana pendapat konsumen pada *Functional Suitability* pada aplikasi SoundCloud?

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat dimensi *functional suitability* pada aplikasi SoundCloud tergolong tidak menyediakan fungsi yang sesuai. Banyak responden beralasan bahwa daftar lagu(*playlist*) yang masih kurang banyak, lagu yang kurang lengkap, *update* lagu yang lama, fitur *search*, waktu dalam mencari, dan keakuratan dalam mencari lagu yang cukup atau biasa saja.

##### 2. Bagaimana pendapat konsumen pada *Usability* pada aplikasi SoundCloud?

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat dimensi *usability* pada aplikasi SoundCloud tergolong cukup. Dimana menurut responden bahwa bahasa, kemudahan mempelajari, *loading time*, pengoperasian aplikasi, dan kecocokan pada setiap kalangan usia cukup atau biasa saja.

##### 3. Bagaimana pendapat konsumen pada *Reliability* pada aplikasi SoundCloud?

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat dimensi *reliability* pada aplikasi SoundCloud tergolong cukup atau biasa saja. Pendapat responden mengenai *error*, ketepatan mencari lagu, mengatasi kesalahan, mengakses aplikasi, dan aplikasi *crash* cukup atau biasa saja tidak susah dan tidak mudah.

##### 4. Bagaimana pendapat konsumen pada *Maintainability* pada aplikasi SoundCloud?

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat dimensi *maintainability* pada aplikasi SoundCloud tergolong cukup. Pendapat responden mengenai *update* aplikasi, perubahan versi ke versi, kegunaan versi baru, dan menanggapi keluhan konsumen cukup biasa saja.

**5. Bagaimana pendapat konsumen pada *Portability* pada aplikasi SoundCloud?**

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat dimensi *portability* pada aplikasi SoundCloud tergolong cukup. Pendapat responden mengenai *device* yang mendukung, tempat unduh SoundCloud, spesifikasi SoundCloud, dan perpindahan akun antar *device* cukup.

**6. Bagaimana pendapat konsumen pada *Design* pada aplikasi SoundCloud?**

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat dimensi *design* pada aplikasi SoundCloud tergolong cukup kurang baik. Pendapat responden mengenai logo, warna yang dipakai, tampilan tata letak(*layout*), dan fungsi dari *interface* cukup kurang baik bila dibandingkan dengan pesaingnya.

**7. Bagaimana pendapat niat pakai ulang konsumen pada aplikasi SoundCloud?**

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden berpendapat pada niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud tergolong rendah. Yang berarti responden atau pengguna bertendensi untuk tidak memakai aplikasi SoundCloud lagi. Dapat dilihat bahwa faktor pada atribut produk yang mempengaruhi niat pakai ulang adalah *reliability*, *portability*, dan *design*, sedangkan untuk sisanya tidak masuk kedalam faktor karena, tidak memberikan pengaruh dan tidak signifikan.

**8. Bagaimana *Functional Suitability* mempengaruhi niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud?**

Berdasarkan hasil dari analisis data, bahwa dimensi *functional suitability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan dan dikeluarkan dari persamaan maupun regresi terhadap niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud. tidak berpengaruh dan tidak signifikan dan dikeluarkan dari persamaan maupun regresi terhadap niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud. Walaupun, pendapat responden tentang *functional suitability* tidak menyediakan fungsi yang sesuai. Tapi, sayangnya dalam penelitian ini *functional suitability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan dalam mempengaruhi konsumen terhadap niat untuk memakai kembali. Konsumen berpendapat ada faktor lain yang lebih penting, seperti

kehandalan aplikasi saat sedang digunakan, kemudahan dalam mengakses aplikasi, dan desain dari aplikasi tersebut.

**9. Bagaimana *Usability* mempengaruhi niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud?**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi *usability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan dan dikeluarkan dari persamaan maupun regresi terhadap niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud. Responden berpendapat tentang *usability* itu cukup atau biasa saja. Karena, responden berpendapat, SoundCloud menggunakan bahasa yang cukup atau biasa saja yaitu bahasa Inggris sebagai bahasa bawaan, SoundCloud cukup atau biasa saja untuk dipelajari, *loading time* saat memutar lagu yang biasa saja, pengoperasian aplikasi, dan kecocokan pada setiap kalangan usia yang cukup atau biasa saja. Maka, dari itu *usability* dianggap bukan salah satu faktor dalam menarik niat untuk memakai kembali SoundCloud.

**10. Bagaimana *Reliability* mempengaruhi niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud?**

Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud. Jika, dilihat secara tersurat pada kuesioner maka, dapat diartikan bahwa SoundCloud bertendensi untuk mengalami *error*, kurang tepatnya mencari lagu, mengatasi kesalahan yang kurang maksimal, susah mengakses aplikasi, dan tendensi mengalami *crash*, dimana itu akan menurunkan kenyamanan dalam memakai aplikasi. Berarti, *reliability* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat dalam memakai kembali. Sejalan dengan penelitian (Jaskulska, 2013) yang menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang berujung pada niat untuk membeli kembali.

**11. Bagaimana *Maintainability* mempengaruhi niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud?**

Analisis data menunjukkan bahwa dimensi *maintainability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan secara parsial dan dikeluarkan dari persamaan maupun regresi terhadap niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud. responden

berpendapat dimensi *maintainability* pada aplikasi SoundCloud tergolong cukup. Walaupun SoundCloud sudah memfasilitasi layanannya dengan menyediakan *update* dan kontak layanan tapi itu dianggap oleh responden masih biasa saja. Yang berarti *maintainability* juga bukan faktor satu-satunya secara parsial dalam menarik niat untuk memakai kembali.

### **12. Bagaimana *Portability* mempengaruhi niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud?**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa responden berpendapat dimensi *portability* berpengaruh dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud. Tetapi, *portability* dianggap mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap niat pakai ulang, maka semakin spesial, semakin tinggi spesifikasi dan serta semakin eksklusif atau susah dalam perpindahan akun, maka konsumen akan semakin menggunakannya lagi

### **13. Bagaimana *Design* mempengaruhi niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud?**

Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa dimensi desain berpengaruh dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap niat pakai ulang pada aplikasi SoundCloud. Berdasarkan hasil dari analisis data kesimpulan responden yang berpendapat dimensi *design* pada aplikasi SoundCloud tergolong cukup kurang baik. Sejalan dengan Sääksjärvi, Hellén dan Tuunanen (2014), desain produk bermain peran sebagai penentu perilaku konsumen, terutama untuk produk teknologi. Artinya desain yang baik dan menarik akan menambahkan nilai tambah bagi konsumen. Berarti, faktor *design* merupakan salah satu faktor secara parsial yang mempengaruhi niat dalam memakai kembali.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian, saran yang ditawarkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Melakukan *Update*

SoundCloud perlu memperbaiki *reliability*-nya dengan melakukan *update* baik sistem maupun internal perusahaannya. SoundCloud bisa melakukan *update* dengan cara berkala seperti mengoptimalkan sistem fitur pencariannya seperti menambahkan *suggestion* atau rekomendasi sehingga bisa tepat dan akurat sesuai dengan keinginan pengguna. Keuntungan dengan *update* secara berkala adalah *cost* lebih rendah dan bisa lebih detail setiap tahapnya dalam melakukan *update* sesuatu. Atau bisa dengan melakukan *update* secara besar atau menyeluruh seperti mengganti sistem lama dengan yang baru, akan tetapi *cost* akan lebih tinggi. Lalu sesudah melakukan *update* SoundCloud sebaiknya menyediakan laman atau forum agar konsumen dapat memberikan *feedback*.

## 2. Membuat Program *Subscribe*

Pada bagian *portability* sudah cukup akan tetapi masih bisa dibuat lebih baik dengan membuat kesan yang spesial atau eksklusif dengan memberikan perbedaan *device* tertentu yang benar-benar umum orang gunakan. Misal bisa fokus pada pengembangan di website, ios dan android. SoundCloud bisa menyesuaikan dan membuat perbedaan yang terasa di berbeda *device*, misal di android dan ios berbeda tampilan satu dengan yang lainnya seperti memainkan warna atau membuat *User Interface* yang berbeda disetiap *device* sehingga bisa menghasilkan *User Experience* yang spesial dan eksklusif. SoundCloud bisa menawarkan program langganan atau *subscribe*, dengan program langganan tersebut SoundCloud bisa menawarkan fitur dan konten yang hanya bisa diakses dan dinikmati oleh *member* program langganan.

## 3. Desain dibuat lebih menarik

Dalam memperbaiki desain SoundCloud bisa dengan membuat tampilan yang rapi dan tidak berantakan. Membuat tampilan desain yang berbeda disetiap *device*. Bisa dengan melakukan *benchmarking* dari pesaingnya.

## 4. Melakukan Publikasi

Dengan membawa update atau perubahan baik dari sistem atau desain perlu adanya publikasi yang baik juga agar update dan perubahan tersebut diketahui oleh konsumen SoundCloud. Publikasi bisa dilakukan dengan memakai *channel* sosial media SoundCloud.

## 5. Rekrutmen

SoundCloud perlu merekrut ahli IT untuk pembaruan sistem, mengganti yang lama menjadi yang baru. Lalu merekrut *top manager* seperti *manager marketing* untuk merencanakan strategi *marketing* kedepannya atau untuk *rebranding* SoundCloud. Dan merekrut bagian desain seperti *User Experience & User Interface (UX/UI) designer* untuk merancang desain yang sesuai dengan tren dan tidak kalah dengan pesaing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Francis, T. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-221.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). *Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Dipetik September 27, 2020, dari Apjii: <https://apjii.or.id/survei>
- BSI British Standard. (2011). *Systems and Software Engineering - Systems and Software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - System and Software Quality Models*. United Kingdom: British Standard .
- Chmielarz, W., & Luczak, K. (2018). The Importance of Quality Assessment Criteria of Banking Application in Poland. *33rd International Scientific Conference on Economic and Social Development*, 526-535.
- Choi, Y., & Sun, L. (2016). Reuse Intention of Third-Party Online Payments: A Focus on the Sustainable Factors of Alipay. *Sustainability*, 8, 147. doi:10.3390/su8020147
- Dhillon, S. (2021, May 6). *SoundCloud Revenue and Usage Statistics* . Diambil kembali dari Business of Apps: <https://www.businessofapps.com/data/soundcloud-statistics/>
- Dmour, H. A., Alshurideh, M., & Shishan, F. (2014). The Influence of Mobile Application Quality and Attributes on the Continuance Intention of Mobile Shopping. *Life Science Journal*, 172-181.
- Fahmy, S., Haslinda, N., Roslina, W., & Fariha, Z. (2012). Evaluatin the Quality of Software in e-Book Using the ISO 9126 Model. *International Journal of Control and Automation*, 5(2), 115-122.
- Fauzan, F., & Mudiantono. (2015). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Lokasi Terhadap Minat Terus Sebagai Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kost Sekitar Tembalang Dalam Empat Wilayah. *Diponegoro Journal of Management*, 4(1), 1-13.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Homniem, C., & Pupat, N. (2020). The Factors Influencing Thai Passenger's Intention to Reuse Grab Car Service In Bangkok. *AU-GSB E-Journal*, 13(1), 41-51.
- Hsiao, K. L., Lin, K. Y., Wang, Y. T., Lee, C. H., & Zhang, Z. M. (2019). Continued Use Intention of Lifestyle Mobile Applications: The Starbucks App In Taiwan. *The Electronic Library*, 37(5), 893-913. doi:10.1108/EL-03-2019-0085
- Husein, U. (2000). *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ilias, A., Razak, M. Z., & Razak, S. F. (2014). The Intention to Re-use the Internet Financial Reporting (IFR) in Malaysia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 3(1), 337-390.
- Iqbal, M. (2020). *Spotify Usage and Revenue Statistic*. Dipetik September 27, 2020, dari Business of Apps: <https://www.businessofapps.com/data/spotify-statistics/>
- Jaskulska, J. (2013, August 16). Quality of Service and Product As The Main Factors Influencing Customers Satisfaction In the Clothing Retailing Industry in Ireland. Dublin: Dublin Business School.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI.
- Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2018). *Profil Generasi Milenial Indonesia*. Dipetik September 28, 2020, dari kemenpppa.go.id: <https://kemenpppa.go.id/lib/uploads/list/9acde-buku-profil-generasi-milenia.pdf>
- Kompas. (2016, March 30). *Layanan Streaming Musik Spotify Resmi Masuk Indonesia*. Diambil kembali dari tekno Kompas: <https://tekno.kompas.com/read/2016/03/30/13022787/Layanan.Streaming.Musik.Spotify.Resmi.Masuk.Indonesia>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of Marketing* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.

- Magdirila, P. (2014, May 19). *SoundCloud is Top Pick for Music Streaming in Emerging Markets in Asia*. Diambil kembali dari techinasia: <https://www.techinasia.com/soundcloud-top-pick-music-streaming-emerging-markets-asia>
- Merdeka. (2019, March 29). *Pakai AI, Playlist Spotify Bakal Lebih Sesuai Selera Pengguna*. Diambil kembali dari merdeka: <https://www.merdeka.com/teknologi/pakai-ai-playlist-spotify-bakal-lebih-sesuai-selera-pengguna.html>
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management*. Harlow: Pearson.
- Nurhayati-Wolff, H. (2020, February 26). *Ranking of the Most Popular Music Applications in Indonesia in the First Quarter of 2019*. Diambil kembali dari Statista: <https://www.statista.com/statistics/709833/indonesia-most-used-music-apps/>
- Pratiwi, D. P. (2012). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman Terhadap Perilaku Penggunaan Mobile Banking dengan Mediasi Niat Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank BCA di Surabaya. Surabaya: STIE Perbanas.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2014). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. New York: McGraw-Hill Education.
- Prodanova, J., Ciunova-Shuleska, A., & Palamidovska-Sterjadovska, N. (2019). Enriching m-banking Perceived Value to Achieve Reuse Intention. *Marketing Intelligence & Planning*, 37(6), 617-630. doi:10.1108/MIP-11-2018-0508
- Saaksjarvi, M., Hellen, K., & Tuunanen, T. (2014). Design Features Impacting Mobile Phone Upgrading Frequency. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 15(1), 33-47.
- Santosa, D. B., & Hamdani, M. (2007). *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Penerbit Erlangga.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

- SoundCloud. (n.d.). *About SoundCloud*. Retrieved from SoundCloud:  
<https://soundcloud.com/pages/contact>
- Sugiyanto, S. (2019). The Liquidity, Profitability, Good Corporate Governance, Corporate Value Committee. *Proceedings Universitas Pamulang, 1(1)*.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Zebua, F. (2018). Online Music Streaming Survey 2018. Diambil kembali dari  
<https://dailysocial.id/research/online-music-streaming-i-n-indonesia-survey-2018>