

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untk kesuksesan aplikasi Bima+ berdasarkan model kesuksesan sistem informasi servqual, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa:
 - a. *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis diterima.
 - b. *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.
 - c. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.
 - d. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.
 - e. *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis ditolak.

- f. *Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Bima+ maka hipotesis diterima.
2. Pengembangan aplikasi Bima+ dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga aplikasi Bima+ dapat menjadi sesuai harapan mereka.

6.2. SARAN

1. Untuk aplikasi Bima+ disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, contoh nya pada aspek *Reliability* Persepsi pengguna dengan meningkatkan kecepatan akses dan ketepatan transaksi pada layanan yang tersedia di aplikasi Bima+ sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi Bima+.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS, menggunakan analisa terhadap aplikasi Bima+ terhadap dimensi selain Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Trust.
3. Saran sample penelitian yang lebih luas dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti objek yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.