

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi BSI mobile didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Dari uji validitas konvergen yang sudah dilakukan menghasilkan nilai *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel. Semua nilai *outer loading* pada penelitian ini menghasilkan nilai $> 0,7$ dan dikategorikan baik.
2. Dari uji validitas diskriminan disimpulkan dari nilai *cross loading* indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki discriminant validity yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai *cross loading*, discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai Average variant extracted (AVE) dan semua nilai dari indikator-indikator setiap variabel dikategorikan baik karena nilai $> 0,50$.
3. Dari uji composite reliability diketahui bahwa nilai composite reliability masing-masing variabel telah memenuhi composite reliability sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.
4. Dari Uji Cronbach's Alpha digunakan untuk memperkuat hasil uji reliabilitas dan composite reliability, dilihat bahwa semua variabel memiliki

nilai cronbach's alpha $> 0,7$ sehingga dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas tinggi

5. Nilai *R-Square* dilihat dari skema inner model dapat dijelaskan bahwa nilai variabel variabel yang diperoleh nilai *R-Square Adjusted* dari variabel penggunaan (*use*) sebesar 0,403 dan variabel ini dikatakan moderat/sedang. Untuk variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) nilai *R-Square Adjusted* yang diperoleh adalah 0,608 dan variabel ini dikatakan moderat/sedang. Dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) nilai *R-Square Adjusted* yang diperoleh adalah 0,734 nilai ini dikategorikan *substansial/kuat*.
6. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dari sembilan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, hanya 4 hipotesis yang dapat diterima yaitu H2, H3, H8 dan H9 dengan nilai *original sample* positif, nilai T-statistic $> 1,96$ dan *p values* $< 0,05$. Sedangkan 5 hipotesis yang ditolak yaitu H1, H4, H5, H6 dan H7 dengan nilai T-statistic $< 1,96$ dan nilai *p values* $> 0,05$.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu :

1. Untuk pihak objek bisa mengevaluasi dan memperbaiki indikator di variabel kualitas sistem terhadap penggunaan, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap penggunaan, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan terhadap

kepuasan pengguna aplikasi BSI mobile. Peneliti juga berharap untuk pihak BSI bisa melakukan pengembangan aplikasi BSI mobile melalui hasil hipotesis yang diterima.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggali atau menyelidiki kembali variabel – variabel pada karakter responden yang berbeda.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode yang berbeda seperti *Unified Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) atau *Technology Acceptance Model* (TAM) guna mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui persepsi pengguna pada aplikasi BSI mobile. Disarankan menggunakan *software* selain SmartPls 3 dalam mengolah data seperti SPSS, AMOS dan lain sebagainya.
4. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.