

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi Livin' by Mandiri dan didapatkan kesimpulan :

1. Dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* terdapat 4 variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS 25.
2. Untuk mengetahui variabel apa yang berpengaruh pada penelitian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda untuk mendapatkan nilai dari masing-masing uji. Nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima dan ditolak.
3. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dari tiga hipotesis yang diajukan pada penelitian ada dua hipotesis diterima yaitu H2 pada kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan H3 pada kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kedua hipotesis tersebut diterima karena pengaruh ditunjukkan memiliki nilai *t-statistic* 10.529 dan 13.002 ( $> 1.966$ ) dan nilai signifikan

yang sudah memenuhi syarat 0.000 ( $< 0.05$ ). Hal ini terjadi dikarenakan pada kualitas informasi (*information quality*) dengan indikator informasi yang disajikan pada aplikasi Livin' by Mandiri sudah akurat dan pada kualitas layanan (*service quality*) dengan indikator sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Livin' by Mandiri.

4. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dari tiga hipotesis yang diajukan pada penelitian ada satu hipotesis ditolak yaitu H1 pada kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hipotesis tersebut ditolak karena pengaruh ditunjukkan memiliki nilai *t-statistic* 1.344 ( $< 1.966$ ) dan nilai signifikan yang tidak memenuhi syarat 0.180 ( $> 0.05$ ). Hal ini terjadi dikarenakan kualitas sistem (*system quality*) dengan indikator saya dapat mengandalkan aplikasi Livin' by Mandiri untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Livin' by Mandiri.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Bagi Bank X diharapkan dapat meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh pada aplikasi Livin' by Mandiri yaitu pada aspek kualitas sistem (*system quality*) diharapkan dapat meningkatkan sistem yang lebih baik seperti memperbaiki kesalahan sistem (*error*) saat pengguna melakukan *login* dan mengakses fitur-fitur aplikasi Livin' by Mandiri, pada aspek kualitas

informasi (*information quality*) diharapkan dapat memberikan berbagai informasi yang lebih akurat seperti pada informasi saldo, informasi catatan transaksi harian per-tanggal dan informasi pembayaran tagihan, serta pada aspek kualitas layanan (*service quality*) diharapkan dapat meningkatkan layanan yang lebih baik seperti memberikan balasan pesan dalam waktu yang cepat saat pengguna melakukan verifikasi pesan dan menyediakan fitur *live chat* pada aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini diharapkan untuk memberi pengaruh positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan memberikan pengaruh terhadap peningkatan minat pengguna serta memberi manfaat bagi pengguna.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti TAM atau UTAUT untuk mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memakai metode lain untuk analisis data seperti analisis SEM (*Structural Equation Model*) serta untuk pengolahan data dapat menggunakan *software* lain seperti *SmartPLS*, AMOS, atau Lisrel dan dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.