

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan perumusan dan tujuan serta berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS ver 26* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian ini yang untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan pengguna terhadap aplikasi Dana di kota Jambi maka secara keseluruhan kualitas layanan belum cukup baik artinya kepuasan layanan yang ada di kota Jambi masih terbilang rendah.
- 2 Hasil dari uji f seluruh variabel *independent* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* sedangkan hasil dari uji t hanya ada 2 variabel yang berpengaruh positif terhadap *persepsi* yaitu *reliability* dan *empathy* sedangkan 3 variabel lain yaitu *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh positif terhadap *persepsi*.
- 3 Hasil dari uji validitas dan reabilitas dinyatakan valid dan reliabel, dalam uji normalitas data menunjukkan bahwa terdistribusi normal, selain itu tidak terjadi multikolinearitas dan terbebas dari heterokedastisitas.
- 4 Untuk pihak DANA agar dapat memperbaiki lagi tingkat kualitas layanan pada aplikasi DANA agar kepuasan pengguna aplikasi DANA di kota Jambi khususnya dalam bidang *tangible*, *responsiveness* dan *assurance*.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang telah disimpulkan maka penelitian dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait sebagai berikut:

- 1 Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengenali dan menambahkan variabel lain serta dalam menggunakan jumlah *sample* yang digunakan lebih banyak lagi agar penelitian ini menjadi lebih baik dan sempurna.
- 2 Pihak dari aplikasi DANA dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan kepuasan kualitas layanan mereka sehingga kepuasan pengguna aplikasi DANA di kota Jambi dapat sesuai dengan harapan pengguna.

### 6.3 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang telah disimpulkan maka penelitian dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait sebagai berikut:

- 3 Untuk pihak DANA agar dapat memperbaiki lagi tingkat kualitas layanan pada aplikasi DANA agar kepuasan pengguna aplikasi DANA di kota Jambi khususnya dalam bidang *tangible*, *responsiveness* dan *assurance*.
- 4 Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengenali dan menambahkan variabel lain serta dalam menggunakan jumlah sample yang digunakan lebih banyak lagi agar penelitian ini menjadi lebih baik dan sempurna.
- 5 Pihak dari aplikasi DANA dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan kepuasan kualitas layanan mereka sehingga kepuasan pengguna aplikasi DANA di kota Jambi dapat sesuai dengan harapan pengguna.