

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode *SERVQUAL* Dari hasil pengolahan dan hasil analisis data kuesioner yang telah disebarakan pada komunitas Bibit.id di Telegram dengan jumlah 400 responden. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk kepuasan pengguna bahwa :
 - a. H1 berdasarkan survey menggunakan metode *SERVQUAL* dengan rumus slovin diperoleh tingkat Tangibles sebesar 5,769 jadi responden dalam tingkat Tangibles aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram merasa puas
 - b. H2 berdasarkan survey menggunakan metode *SERVQUAL* dengan rumus slovin diperoleh tingkat Reliability sebesar 6,814 jadi responden dalam tingkat Reliability aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram merasa puas
 - c. H3 berdasarkan survey menggunakan metode *SERVQUAL* dengan rumus slovin diperoleh tingkat Responsiveness sebesar 0,682 jadi responden dalam tingkat Responsiveness tidak merasa puas atau tidak merasakan manfaat dari data-data yang disajikan

- d. H4 berdasarkan survey menggunakan metode *SERVQUAL* dengan rumus slovin diperoleh tingkat Assurance sebesar 0,290 jadi responden dalam tingkat Assurance tidak merasa puas atau tidak merasakan manfaat dari data-data yang disajikan
 - e. H5 berdasarkan survey menggunakan metode *SERVQUAL* dengan rumus slovin diperoleh tingkat Empathy sebesar 0,774 jadi responden dalam tingkat Empathy tidak merasa puas atau tidak merasakan manfaat dari data-data yang disajikan
1. Untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna, pihak aplikasi Bibit perlu memperhatikan kualitas pada variabel Responsiveness, Assurance, dan Empathy agar dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di telegram.

6.2 SARAN

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Developer Aplikasi BIBIT Reksa Dana untuk dapat meningkatkan variabel Tangibles, Responsiveness, dan Empathy karena pada H3, H4 dan H5 menunjukkan nilai yang paling kecil dibanding dengan variabel lainnya. Sehingga para pengguna akan tetap menggunakan aplikasi ini dan juga berguna untuk meningkatkan kualitas aplikasi yang sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi BIBIT Reksa Dana. Hal yang perlu diperhatikan tersebut seperti memberikan keamanan

pada setiap transaksi yang dilakukan, memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan memahami kebutuhan pengguna, memiliki kecepatan akses dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dan memberikan kecepatan dan kenyamanan dalam mengakses aplikasi. Sehingga memberikan kesan positif bagi para pengguna aplikasi Bibit.

2. Bagi peneliti yang akan datang dapat menggunakan metode lain selain *SERVQUAL* dalam mengukur Kepuasan pengguna serta menggunakan software selain SPSS seperti *SmartPLS*, *LISREL*, *AMOS* dan lainnya untuk perbandingan hasil. Peneliti menyadari kekurangan dalam penelitian ini sehingga peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel ditempat yang berbeda dan lebih banyak lagi.

