

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BNI *Mobile Banking* terhadap kepuasan pengguna. penelitian ini juga menyelidiki bagaimana kesuksesan menerapkan metode *servqual* pada aplikasi BNI *Mobile Banking*. Adapun kesimpulan hasil dari pengujian data yang telah dilakukan yaitu :

1. Berdasarkan analisis dan evaluasi menggunakan metode *servqual* dengan 6 hipotesis yang dikembangkan, setelah dianalisis 4 hipotesis yang memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*, berdasarkan pengujian parsial yaitu variabel *tangible* yang menghasilkan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,092 > 1,971$ dan menghasilkan 17,2% pengaruh positif yang artinya terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel *assurance* yang menghasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,786 > 1,971$ dan menghasilkan 24,3% yang artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, variabel *empathy* yang menghasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $6,167 > 1,971$ dan menghasilkan 39,3% yang artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan pengujian secara simultan menghasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai F

hitung $93,801 > 3,04$ dan menghasilkan 73,7% yang artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2. Sedangkan 2 hipotesis memberikan pengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *reliability* yang menghasilkan nilai signifikan $0,934 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $0,082 < 1,984$ dan menghasilkan 0,4% pengaruh yang negatif yang artinya tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan yang kedua variabel *responsiveness* yang menghasilkan nilai signifikan $0,363 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $0,910 < 1,984$ dan menghasilkan 5,6% pengaruh negatif yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna
3. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengujian secara simultan yang mendominasi karena nilai R-Square memiliki nilai tertinggi yaitu 73,7% daripada pengujian secara parsial, jadi berdasarkan permasalahan pada Bab 1 menganalisis menggunakan metode *servqual* dapat dikatakan sukses karena disetiap menganalisis data dikatakan valid dan reliabel dan dari 6 hipotesis yang ada 4 hipotesis yang menghasilkan nilai yang positif atau signifikan dan 2 hipotesis yang menghasilkan nilai yang negatif atau tidak signifikan.
4. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* puas terhadap layanan aplikasi BNI *Mobile Banking*, berdasarkan hasil hipotesis yang didapat pada penelitian dengan menggunakan metode *servqual* yang dimana dari 6 hipotesis terdapat 4 hipotesis yang diterima yang artinya pada variabel *tangible*, *assurance*, *empathy* secara parsial

pengguna merasa puas terhadap layanan aplikasi dan secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsivenss*, *assurance* dan *empathy* pengguna juga merasa puas terhadap layanan aplikasi dan hanya 2 hipotesis yang ditolak yang artinya pada variabel *reliability* dan *responsivenss* pengguna tidak merasakan kepuasan terhadap aplikasi

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dari hasil hipotesis yang telah diuji terdapat 4 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis yang ditolak yaitu variabel *reliability* dan variabel *responsiveness* yang artinya aplikasi BNI *Mobile Banking* harus melakukan evaluasi pada kedua variabel agar aplikasi dapat memberikan layanan yang baik dan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pengguna.
2. Penelitian selanjutnya dapat menganalisis aplikasi BNI *Mobile Banking* dengan menggunakan model lain seperti *Is Success Model* Oleh Delone dan McLean guna untuk mengukur kesuksesan aplikasi dan melakukan perhitungan data menggunakan AMOS.
3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel data pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel data yang lebih banyak.