

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan aplikasi Lintas Pay berdasarkan model kesuksesan sistem informasi *e-servqual*, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan penulis menemukan bahwa variabel Efficiency, variabel Fulfilmen, variabel System Availability dan variabel Responsiveness merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Lintas Pay.
2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel:
 - a. Efficiency berpengaruh signifikan terhadap satisfaction pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Lintas Pay maka hipotesis diterima.
 - b. Fulfilmen berpengaruh signifikan terhadap satisfaction pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Lintas Pay maka hipotesis diterima.
 - c. System Availability tidak berpengaruh signifikan terhadap satisfaction pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Lintas Pay maka hipotesis diterima.

- d. Privay tidak berpengaruh signifikan terhadap satisfacion pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Lintas Pay maka hipotesis ditolak.
- e. Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap satisfacion pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Lintas Pay maka hipotesis diterima.
- f. Compensation tidak berpengaruh signifikan terhadap satisfacion pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Lintas Pay maka hipotesis ditolak.
- g. Contact tidak berpengaruh signifikan terhadap satisfacion pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Lintas Pay maka hipotesis ditolak.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pembangunan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Untuk aplikasi Lintas Pay disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek variabel yang berpengaruh, contohnya pada aspek Efficiency, Fulfilmen, System Avaibility dan Responsiveness. Dengan meningkatkan layanan yang cepat serta memberikan informasi yang jelas dan memudahkan pengguna pada layanan yang tersedia di aplikasi

Lintas Pay sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi Lintas Pay.

2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS, menggunakan analisa terhadap aplikasi Lintas Pay terhadap dimensi selain Efficiency, Fulfilmen, System Avaibility, Privay, Responsiveness, Compenasation, Contact, Satisfacion.
3. Saran sample penelitian yang lebih dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti objek yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.

