

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada aplikasi Bank Jambi Mobile diwilayah Kota Jambi yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel independen (efficiency, fulfillment, reability, privacy, contact, responsiveness dan compensation) yang didapat dari para responden diwilayah Kota Jambi, rata-rata didapatkan penilaian yang cukup puas dan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna diwilayah Kota Jambi.
2. Ditentukan bahwa dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa reability, privacy dan compensation merupakan variabel yang tinggi nilainya dari para responden diwilayah Kota Jambi, yang artinya kepuasan pengguna sangat berpengaruh positif pada layanan Bank Jambi Mobile dari segi reability, privacy dan compensation.
3. Efficiency, fulfillment, contact , dan responsiveness merupakan variabel yang cukup lemah dari variabel lainnya dari para responden diwilayah Kota Jambi, yang artinya kepuasan pengguna berpengaruh negatif atau kurang puas pada layanan Bank Jambi Mobile dari segi

Efficiency, fulfillment, contact, dan responsiveness, yang artinya perlu adanya improvement dari fulfillment, contact, responsiveness, dan compensation Bank Jambi Mobile untuk memperbaiki sistem dari keempat variabel tersebut agar pengguna dapat memudahkan akses dan meninggalkan dari aplikasi, bertansaksi kapan saja dan dimana saja, mudah dihubungi apabila ada permasalahan dan memberikan kompensasi jika terjadi kesalahan sistem.

6.2 SARAN

Berdasarkan dari penelitian pada aplikasi Bank Jambi Mobile di wilayah Kota Jambi, maka saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Efficiency, fulfillment, contact , dan responsiveness merupakan variabel yang cukup lemah dari variabel lainnya dari para responden di wilayah Kota Jambi, yang artinya kepuasan pengguna berpengaruh negatif atau kurang puas pada layanan Bank Jambi Mobile dari segi Efficiency, fulfillment, contact, dan responsiveness, yang artinya perlu adanya improvement dari fulfillment, contact, responsiveness, dan compensation Bank Jambi Mobile untuk memperbaiki sistem dari keempat variabel tersebut agar pengguna dapat memudahkan akses dan meninggalkan dari aplikasi, bertansaksi kapan saja dan dimana saja, mudah dihubungi apabila ada permasalahan dan memberikan kompensasi jika terjadi kesalahan sistem.

2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah sampel lainnya sebagai tolak ukur pengujian yang lebih realistis dan melakukan perbandingan dengan situs atau aplikasi yang bergerak dibidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu aplikasi terlihat kelebihan dan kekurangannya dengan para pesaing mendapatkan nilai yang cukup lemah, peneliti menyarankan agar pengembang aplikasi Bank Jambi Mobile dapat memperbaiki kekurangan tersebut agar para pengguna agar pengguna dapat bertansaksi kapan saja dan dimana saja ,merasa aman, mendapatkan tanggapan yang puas dan memberikan kompensansi jika terjadi kesalahan sistem.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah sampel lainnya sebagai tolak ukur pengujian yang lebih realistis dan melakukan perbandingan dengan situs atau aplikasi yang bergerak dibidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu aplikasi terlihat kelebihan dan kekurangannya dengan para pesaing.