

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dari hasil survei kuesioner kepada responden yang telah disebar untuk keperluan data didapatkan 372 responden. Jumlah tertinggi responden adalah mahasiswa/i. Data telah ditabulasikan dan dikalkulasikan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang menjadi tolak ukur yaitu Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna, lalu dari dua variabel itu dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu Variabel Independen (Kualitas Layanan) dan Variabel Dependen (Kepuasan Pengguna). Lalu hipotesis yang berpengaruh dalam penelitian ini adalah *Reliability* (X3) karena hanya hipotesis ini yang diterima. Kepuasan pengguna aplikasi DANA Jambi tidak cukup baik, artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di Jambi terbilang rendah. Hal ini terlihat dari analisa tanggapan responden berdasarkan variabel-variabel penelitian ini. Dari pernyataan diatas maka layanan aplikasi DANA Jambi belum sesuai dengan persepsi yang di inginkan pengguna, karena hanya satu variabel saja yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna.

Hasil dari analisa data tersebut dengan metode regresi linear berganda memberikan kesimpulan jawaban atas rumusan masalah yaitu Kualitas Layanan secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA

6.2 SARAN

Lebih meningkatkan dan memperhatikan layanan pada pengguna aplikasi DANA. dan penulis juga memberikan rekomendasi untuk pihak aplikasi harus lebih memberikan pelayanan kepada konsumen agar kepuasan dapat meningkat. Jika kepuasan tidak terpenuhi secara baik maka pihak aplikasi DANA dapat merasakan

kerugian, dan pada penelitian ini variabel *Reliability* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

adanya penelitian ini diharapkan mampu membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian baik dengan menggunakan indikator yang sama maupun berbeda dari sumber teori yang lebih beragam, dan terhadap objek yang berbeda.