

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan, dan analisis pada data kuesioner yang telah disebarakan kepada 430 responden pengguna aplikasi *BCA Mobile* didapat kesimpulan yang akan dipaparkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi awal terhadap aplikasi *BCA Mobile*, diketahui bahwa aplikasi ini memiliki beberapa kelemahan, yaitu fungsi menu yang sulit dipahami, desain aplikasi dan pengaturan warna yang monoton, serta fitur-fitur yang kurang disorot fungsinya.
2. Kualitas aplikasi *BCA Mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Hal ini dapat dilihat melalui perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 60,1% yang dipengaruhi oleh variabel independen (*Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*) dan sisanya sebesar 39,9% yang dipengaruhi oleh faktor lain seperti kecepatan akses, komunikasi, *security & privacy*, serta *service*. Dan berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, variabel independen yang berpengaruh terhadap *User Satisfaction* adalah variabel *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap *User Satisfaction* adalah variabel *Ease Of Use*, sedangkan variabel yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap *User Satisfaction* adalah variabel *Format*.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya diperlukan dalam penelitian ini untuk dilakukan pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Kepada pihak bank BCA, untuk dapat lebih mengembangkan sisi *Ease Of Use* agar kepuasan pengguna semakin meningkat dapat dilakukan dengan cara menambahkan panduan pengguna atau tutorial interaktif yang membimbing pengguna dalam menggunakan fitur-fitur pada aplikasi tersebut dan menambahkan fitur biometrik pada saat mengakses aplikasi tersebut agar lebih praktis dan aman. Pihak bank BCA juga harus lebih memperhatikan harapan pengguna aplikasi *BCA Mobile* dari segi *Format* karena hal itu akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, cara yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan pengaturan warna yang lebih menarik seperti warna yang lebih cerah dan bervariasi, namun tetap elegan dan simpel serta juga dapat menggunakan ikon – ikon yang lebih unik untuk meningkatkan rasa kepuasan pengguna pada saat ingin menggunakan aplikasi *BCA Mobile*.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode selain EUCS seperti *Servqual* dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil dengan menggunakan variabel yang berbeda ataupun sama. Peneliti selanjutnya juga bisa melakukan perbandingan dengan aplikasi yang bergerak di bidang yang sama sebagai bahan perbandingan mengenai kelebihan dan kekurangan atau juga dapat

mengambil tema analisis tingkat kepuasan pengguna dengan menambahkan beberapa pengujian baru untuk perbandingan yang lebih baik lagi.