

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. KESIMPULAN**

Pada penelitian ini menggunakan 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel independen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* dan 1 variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Analisis Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode Delone dan Mclean.

1. Pada variabel Independen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* yang diberikan oleh aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi OVO mudah untuk digunakan karena semakin sering masyarakat menggunakan aplikasi OVO semakin baik kualitas sistem, informasi yang lengkap dan jelas, dan memberikan layanan kepada pengguna untuk berkomunikasi saat menyampaikan keluhan.
2. Berdasarkan serangkaian pengujian yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa ketiga hipotesis yang telah dijabarkan sebelumnya untuk diuji kebenarannya yaitu H1,H2, dan H3 ketiganya dapat diterima terhadap kepuasan pengguna. Dari penelitian ini pihak OVO dapat mengembangkan atau meningkatkan aspek - aspek yang lebih baik lagi untuk kepuasan pengguna.

## 6.2. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya ialah:

1. Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini peneliti sarankan agar dapat menggunakan variabel yang berbeda, metode pengukuran yang berbeda, *tools* yang berbeda, dan sampel yang lebih banyak dari yang telah peneliti lakukan supaya bisa menjadi acuan referensi pada penelitian sejenis.
2. Bagi aplikasi *mobile* OVO diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diterapkan sehingga dapat lebih lagi dalam meningkatkan kepuasan para penggunanya.
3. Bagi pihak aplikasi *mobile* OVO juga diharapkan untuk dapat memberikan lebih banyak penawaran dan promo yang menarik agar dapat menarik minat pengguna dan dapat bersaing dengan aplikasi *e-wallet* lainnya.
4. Dalam analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama) ke kepuasan pengguna aplikasi *mobile* OVO. Hal ini dapat dijadikan dasar oleh pihak aplikasi *mobile* OVO dalam pengambilan keputusan dan pengaturan strategi bisnis agar dapat semakin maju dan bersaing dengan aplikasi lainnya.