

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Seabank dengan menggunakan metode *E-Servqual*, maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi Seabank, yaitu pada Aplikasi Seabank terdapat permasalahan antara lain diantaranya adalah fitur-fitur yang kurang menarik, *customer service* yang *slow respon* dalam menanggapi chat dari pelanggan, Seabank juga kurang ramah dalam memberikan solusi yang tepat kepada nasabah yang mengalami masalah finansial dan beberapa pengguna yang masih merasa bahwa data mereka tidak aman atau privasi mereka terancam karna sering terjadi akun terblokir sendiri, ini dapat mengurangi tingkat jaminan dalam aplikasi. Dalam menganalisis permasalahan tersebut peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Seabank yang mana telah terkumpul sebanyak 385 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software* SPSS, serta dilakukan analisis Regresi linear untuk melakukan uji instrumen. Penelitian ini menggunakan metode Metode E-Servqual berdasarkan 5 dimensi yaitu *Efficiency, Reliability, privacy, Responsiveness, user satisfaction*.
2. Dalam penelitian ini terdapat 5 hipotesis yang diajukan, berikut rangkuman

hasil uji hipotesis menggunakan SPSS :

- a) Hipotesis 1 ditolak yaitu *Efficiency* terhadap *user satisfaction*, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel *Efficiency* terhadap variabel *user satisfaction*.
- b) Hipotesis 2 diterima yaitu *Reliability* terhadap *user satisfaction*, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *Reliability* terhadap variabel *user satisfaction*.
- c) Hipotesis 3 ditolak yaitu *privacy* terhadap *user satisfaction*, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel *privacy* terhadap variabel *user satisfaction*.
- d) Hipotesis 4 ditolak yaitu *Responsiveness* terhadap *user satisfaction*, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap variabel *user satisfaction*.
- e) Hipotesis 5 *Efficiency, Reliability, Privacy dan Responsiveness* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

6.2 SARAN

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

1. Bagi developer aplikasi harus lebih meningkatkan kualitas layanan terutama yang berkaitan dengan variabel *Efficiency, Privacy dan Eficiency* agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi/user.
2. Penulis menyarankan kepada peneliti yang ingin mengambil objek penelitian ini agar memperluas area penelitian dan menggunakan populasi

dengan jumlah sampel yang berbeda agar dapat diperoleh hasil yang lebih baik serta bisa menggunakan metode yang lain.