

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari pengolahan dan analisis data kuesioner yang telah dilakukan pada 400 responden pengguna aplikasi OVO maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Dari hasil analisis yang telah dilakukan kualitas layanan aplikasi OVO cukup baik dikarenakan terdapat 3 variabel yang ditolak yaitu variabel *responsivness*, *assurance*, *empathy* dan 2 variabel yang diterima yaitu variabel *tangible* dan *reability*.
- 2 Dari hasil penelitian ini pada perhitungan uji t, terdapat tiga variabel yang tidak berpengaruh secara parsial yaitu pada variabel *responsiveness*, *assurance*, *empathy* hal itu dikarenakan nilai sig pada variabel tersebut lebih besar dari 0,05, sedangkan untuk t hitung nya lebih kecil dari t tabel yaitu 1,1966.
- 3 Dari hasil penelitian pada perhitungan uji t, terdapat dua variabel yang berpengaruh secara parsial yaitu pada variabel *tangible* dan variabel *reability* hal itu dikarenakan nilai sig lebih kecil dari 0,05, sedangkan untuk nilai t hitung nya lebih besar dari t tabel yaitu 1,1966
- 4 Dari hasil penelitian pada perhitungan uji f, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu, *tangible*, *reability*, *responsiveness*,

assurance, dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

5. Dilihat pada uji t dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* paling berpengaruh pada kepuasan pengguna dikarenakan nilai t tabel pada variabel *tangible* sebesar 10,817.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian ini yang telah dilakukan penulis mengajukan saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pengembang aplikasi OVO sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengembangan aplikasi OVO dapat dipertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan daya tanggap aplikasi OVO dalam memberikan informasi sehingga sesuai dengan kepuasan pengguna, mengembangkan jaminan dalam melindungi data pengguna, memperbaiki perhatian dalam menanggapi masalah sesuai dengan kepuasan pengguna.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat dikembangkan dengan metode yang berbeda guna mengamati perbedaan hasil penelitian secara komprehensif dan memperoleh hasil yang lebih baik, dan juga dapat menggunakan *tools- tools* yang berbeda.
3. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat beberapa kekurangan, mulai dari penulisan, pembahasan, hingga hasil akhir. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik, memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang sehingga menghasilkan hasil yang lebih baik.