

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berikut kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisa pengaruh kualitas layanan aplikasi *Living By Mandiri* dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur Tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Living By Mandiri* serta mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* dan difokuskan pada 6 variabel yakni variabel bebas (*independent*) *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, serta variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dan menggunakan software *Smart partial last square* (SMARTPLS) untuk menganalisis data kuesioner.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis dari 5 hipotesis yang diajukan 3 ditolak dan 2 diterima. Berikut rangkuman uji hipotesis:
  - a. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,016 (Positif), nilai T-Statistic  $0,211 < 1,96$  (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values  $0,833 > 0,05$  sehingga H1 dalam penelitian ini **Ditolak**.
  - b. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,160 (Positif), nilai T-Statistic  $0,673 < 1,96$  (nilai kritis untuk taraf

signifikan) dan nilai P-Values  $0,501 > 0,05$  sehingga H2 dalam penelitian ini **Ditolak**

- c. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,064 (Positif), nilai T-Statistic  $1,589 < 1,96$  (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values  $0,113 > 0,05$  sehingga H2 dalam penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Livin By Mandiri*
- d. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,213 (Positif), nilai T-Statistic  $3,948 < 1,96$  (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values  $0,000 > 0,05$  sehingga H2 dalam penelitian ini **Diterima**
- e. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *path Coefficient* 0,504 (Positif), nilai T-Statistic  $5,313 < 1,96$  (nilai kritis untuk taraf signifikan) dan nilai P-Values  $0,000 > 0,05$  sehingga H2 dalam penelitian ini **Diterima**

## 6.2 SARAN

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan kepada pihak pengembang aplikasi *Livin By Mandiri* untuk dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi. Terutama pada tampilan aplikasi karena dilihat dari hasil uji hipotesis pada variabel

*Tangibles* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh positif atau signifikan maka peneliti menyarankan agar pihak developer untuk memperbarui desain tampilan yang lebih menarik lagi dan juga merapikan fitur-fitur yang ada di tampilan beranda awal agar lebih mudah dalam penggunaan aplikasi. Pada variabel *Reliability* (Keandalan) dari hasil uji hipotesis variabel tersebut tidak berpengaruh secara positif atau signifikan maka peneliti menyarankan agar pihak developer memperbaiki bug dari login hingga proses transaksi yang sering terjadi masalah atau bug. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Hasil uji hipotesis tersebut tidak berpengaruh secara positif atau signifikan maka peneliti menyarankan pihak customer service agar lebih cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari pengguna aplikasi. Serta juga peneliti menyarankan agar developer sering memperbarui aplikasi secara teratur.

2. Bagi peneliti yang akan datang dapat menggunakan metode lain dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi dan mencoba untuk merubah metode perhitungan data seperti SPSS atau metode lainnya untuk perbandingan hasil.