

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI *mobile* menggunakan metode *E-Servqual*. Terdapat 8 variabel yang digunakan yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), keandalan (*reliability*), kerahasiaan data (*privacy*), kemampuan reaksi (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), kontak (*contact*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Ada 7 hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. 5 hipotesis diterima yang sesuai kriteria nilai signifikansi $\leq 0,05$, yaitu keandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kerahasiaan data (*privacy*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kemampuan reaksi (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kompensasi (*compensation*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kontak (*contact*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan semua variable independen yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), keandalan (*reliability*), kerahasiaan data (*privacy*), kemampuan reaksi (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak

(*contact*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Dari 7 hipotesis yang diajukan, ada 2 hipotesis yang ditolak yaitu efisiensi (*efficiency*) secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, pemenuhan (*fulfillment*) secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kemampuan reaksi (*responsiveness*) yang ditunjukkan dari nilai t hitung $5,407 < 1,966$ dan dan sig. $0,000 > 0,05$.

6.2 SARAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, penelitian berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dampak baik bagi kemajuan layanan aplikasi BSI *mobile*, maupun kepada peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat topik yang sama. Penelitian menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu, untuk penelitian serupa selanjutnya peneliti memberikan beberapa saran berikut :

1. Pada penelitian ini wilayah cakupan hanya di Kota Jambi, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat memperluas daerah penyebaran kuesioner agar dapat menjangkau responden diseluruh Indonesia.
2. Bagi penulis yang ingin melanjutkan penelitian dengan objek serupa dengan penelitian ini, akan lebih baik jika menggunakan model pengembangan variabel

lain pada penelitian yang berbeda. Sehingga menghasilkan nilai yang beragam dan kemungkinan lainnya selain hasil dari penelitian ini.