BAB V

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- 1 Analisis kualitas layanan pada aplikasi Bank Jambi *Mobile* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Servqual* dengan variabel *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* yang melibatkan 100 responden yang dibagi menjadi beberapa kategori yaitu jenis kelamin, pekerjaan, umur.
- 2 Berdasarkan hasil analisa yang telah dijelaskan pada variabel dan dapat disimpulkan pada hipotesis sebelumnya penulis dapat menyimpulkan dari 5 hipotesis yang dikembangkan, setelah melakukan analisis terdapat 3 hipotesis yang memberikan pengaruh signifikan terhadap pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*, yaitu variabel *tangible* (H1) yang menghasilkan nilai *t-statistic* $2,03 > 1,96$ dan *P-values* $0,04 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel *assurance* (H4) yang menghasilkan nilai *t-statistic* $2,51 > 1,96$ dan *P-values* $0,01 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan variabel *emphaty* (H5) yang menghasilkan nilai *t-statistic* $2,71 > 1,96$ dan *P-values* $0,01 < 0,05$ yang artinya berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

- 3 Sedangkan 2 hipotesis lainnya memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*, yaitu variabel *Reability* (H2) dengan nilai *t-statistic* $0,68 < 1,96$ dan *P-values* $0,54 > 0,05$ yang artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan variabel *Responsiveness* (H3) dengan nilai *t-statistic* $0,07 < 1,96$ dan *P-values* $0,96 > 0,05$ yang artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- 4 Dari penelitian yang sudah dilakukan, dapat dikatakan bahwa pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile Banking* puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, berdasarkan hasil hipotesis yang didapat pada penelitian dengan menggunakan metode *servqual* yang dimana dari 5 hipotesis terdapat 3 hipotesis yang diterima yang artinya pada variabel *tangible*, *assurance*, dan *emphaty* pada variabel ini pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan aplikasi Bank Jambi *Mobile Banking* dan hanya 2 hipotesis yang ditolak yaitu variabel *reliability* dan *responsiveness* tidak merasakan kepuasan kualitas layanan terhadap aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi .

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

- 1 Bagi pihak Bank Jambi *Mobile Banking* agar dapat lebih mengembangkan pada bagian *Reliability* (Kehandalan) agar dapat memberikan kualitas layanan yang bagus kepada para pengguna. dan juga pada variabel *Responsiveness* memberikan pelayanan yang Cepat dan akurat kepada pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile Banking*.
- 2 Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain selain metode *Servqual* menggunakan *Smart-Pls*, seperti *Theory Of Reasoned Action* (TRA) menggunakan *Smart-Pls*.
- 3 Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.