

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Penelitian ini menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank Di Kota Jambi, dan didapatkan kesimpulan :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank Di Kota Jambi. Pandemi COVID-19 pada 2020 semakin mempercepat adopsi layanan perbankan digital, dengan banyak orang beralih ke neobank untuk kebutuhan perbankan mereka. Kini, neobank menawarkan beragam layanan, termasuk investasi dan pinjaman, menjadikannya sebagai alternatif kompetitif bagi bank tradisional dalam dunia keuangan yang semakin digital. Dalam menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank Di Kota Jambi peneliti menggunakan metode *metode Service Quality (servqual)* dengan *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance(X4)*, *Empathy (X5)* serta menggunakan perangkat lunak (software) SMARTPLS untuk analisis data .
2. Berdasarkan hasil analisis, Berdasarkan hasil uji hipotesis, dimensi *Assurance (X4)*, *Empathy (X5)*, dan *Tangibles (X1)* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi neobank, yang berarti faktor-faktor ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Sebaliknya, dimensi *Responsiveness (X3)*, *Reliability (X2)*, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga

tidak berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi neobank.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Bagi pihak Aplikasi Neobank, disarankan pada aspek dimensi *Assurance* (X4), *Empathy* (X5), *Reliability* (X2), dan *Tangibles* (X1) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi neobank, sedangkan dimensi *Reliability* (X3) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Oleh karena itu, disarankan bagi aplikasi neobank untuk meningkatkan aspek keamanan, layanan pelanggan yang responsif, keandalan aplikasi, dan desain antarmuka yang menarik. Meskipun *Reliability* (X3) tidak berpengaruh signifikan, evaluasi dan perbaikan terhadap aspek ini tetap penting untuk menjaga kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti TAM atau UTAUT, maupun *DELONE AND MCLEAN* untuk mengukur kepuasan pengguna
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memakai metode lain untuk analisis data seperti Regresi Linear, serta untuk pengolahan data dapat menggunakan *software* lain seperti *SPSS*, *AMOS*, atau *Lisrel*.

