

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* dan pengelolaan data dengan *Smartpls*, adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian yaitu :

1. konfirmasi (Confirmation) terbukti berpengaruh positif yang signifikan terhadap kegunaan persepsi (*perceived usefulness*). Artinya semakin sering dan optimal Seabank digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan sistem tersebut.
2. konfirmasi (Confirmation) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna (*satisfaction*). Hal ini secara langsung mendorong pengguna system berkontribusi dalam membentuk pengalaman positif yang dirasakan oleh pengguna.
3. Kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*satisfaction*). Hal ini memberikan pengalaman yang lebih baik dan efisien. Ketika kebutuhan pengguna terpenuhi dengan cepat dan mudah, mereka merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi Seabank adalah *Satisfaction*

6.2 SARAN

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

1. Bagi pihak SeaBank dapat mempertahankan dan meningkatkan persepsi pengguna tentang kebermanfaatan aplikasi dalam membantu mencapai tujuan keuangan secara lebih efisien dan efektif. Pembayaran tagihan dengan cepat dan tanpa kesalahan atau pembayaran sekali klik untuk transaksi rutin seperti tagihan BPJS secara otomatis. Memberikan tawaran insentif yang menarik bagi pengguna yang berhasil mereferensikan aplikasi kepada teman atau keluarga mereka. Kemudian memberikan layanan pelanggan responsif dapat meningkatkan perilaku pengguna untuk menggunakan aplikasi SeaBank seperti chat, telepon, atau email. Dengan adanya layanan responsif dan tindakan secara cepat dapat meningkatkan minat pengguna aplikasi, karena pada beberapa kasus pengguna merasa kendala yang dialami tidak segera diproses sehingga dapat mengurangi minat pengguna.
2. Penelitian selanjutnya yang sejalan dengan topik penelitian ini diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti untuk lebih memperluas pengukuran dan penerimaan dan penggunaan teknologi

