

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *MyBCA*. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan model *DeLone & McLean* untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa secara simultan seluruh variabel bebas yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *System Quality*, *Accuracy Quality*, dan *Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MyBCA*. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 323,541 yang jauh melebihi F tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, kombinasi berbagai aspek aplikasi secara bersama-sama mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh.
2. Secara parsial, hampir seluruh variabel bebas menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kecuali variabel *Timeliness* yang memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Variabel yang memberikan pengaruh sangat signifikan antara lain *Service Quality*, *Format*, dan *Content*. Sedangkan variabel *Accuracy*, *Ease of Use*, *System Quality*, dan *Accuracy Quality* berpengaruh signifikan dengan tingkat pengaruh yang relatif lebih rendah. Hal

ini menunjukkan bahwa aspek layanan, tampilan, dan isi aplikasi merupakan penentu utama dalam membentuk pengalaman positif pengguna.

3. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 98,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh delapan variabel yang digunakan dalam model penelitian. Sisanya sebesar 1,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Hal ini menandakan bahwa model yang menggabungkan pendekatan EUCS dan *DeLone & McLean* memiliki kemampuan yang sangat tinggi dalam menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi *MyBCA*, dan layak dijadikan acuan dalam evaluasi dan pengembangan sistem informasi serupa.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka beberapa saran dapat diberikan bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan aplikasi *MyBCA*. Saran ini ditujukan kepada pihak pengembang maupun pengelola aplikasi agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara optimal. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut:

1. Pengelola dan pengembang aplikasi *MyBCA* disarankan untuk memprioritaskan peningkatan pada variabel *Service Quality*, *Format*, dan *Content* karena ketiganya terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyempurnaan layanan pelanggan berbasis digital, penguatan desain antarmuka pengguna yang lebih intuitif, serta penyajian informasi yang lebih relevan, ringkas, dan informatif dalam aplikasi.

2. Meski pengaruhnya tidak sekuat variabel lain, variabel seperti *Accuracy*, *Ease of Use*, *System Quality*, dan *Accuracy Quality* tetap perlu diperhatikan secara berkelanjutan. Pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa semua fitur bekerja secara akurat dan mudah digunakan, sistem berjalan stabil tanpa gangguan, serta penyampaian informasi memiliki kualitas tinggi dalam hal ketepatan dan kegunaan bagi pengguna.
3. Untuk variabel *Timeliness*, yang tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, pengelola aplikasi tidak perlu menjadikannya sebagai fokus utama pengembangan. Namun demikian, kecepatan sistem tetap harus dijaga dalam batas standar operasional normal agar tidak menimbulkan persepsi negatif dari pengguna. Peningkatan ke depan sebaiknya lebih difokuskan pada kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.