

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna aplikasi BRImo dalam penggunaannya. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kualitas Aplikasi BRImo dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari tujuh variabel *E-Servqual* ada tiga variabel yaitu *Efficiency*, *Privacy*, dan *Compensation* yang tidak berpengaruh secara signifikan bagi kepuasan pengguna aplikasi BRImo, hanya ada empat variabel yaitu *Fulfillment*, *System Availability*, *Responsiveness*, dan *Contact* yang berpengaruh secara signifikan bagi kepuasan pengguna Aplikasi BRImo.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo adalah *Fulfillment*.

6.2 SARAN

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

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Bank BRI untuk dapat meningkatkan lagi layanan aplikasi BRImo terutama pada bagian *Compensation, Privacy, dan Efficiency* sehingga para pengguna akan tetap menggunakan Aplikasi BRImo ini dan juga berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna yang sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi BRImo.
2. Bagi peneliti yang akan datang dapat menggunakan metode lain selain *E-Servqual* dalam mengukur kepuasan pengguna dan mencoba untuk merubah metode perhitungan data seperti SPSS atau metode lainnya untuk perbandingan hasil.
3. Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh peneliti. Untuk itu peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel di tempat yang berbeda dan lebih banyak lagi agar penelitian ini bisa menjadi lebih sempurna.