BAB VI
PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS, proses analisis dimulai dari pengumpulan data kuesioner yang diperoleh dari 384 responden pengguna aplikasi Bank 9 Jambi Mobile, kemudian data tersebut diinput dan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Tahap awal pengujian dilakukan melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, dilanjutkan dengan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas guna memastikan bahwa seluruh indikator penelitian layak dan konsisten untuk digunakan. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan pengujian asumsi klasik berupa uji multikolinearitas dan uji normalitas melalui histogram serta P-Plot untuk memastikan data memenuhi syarat analisis regresi. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda yang diikuti dengan uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna, serta uji simultan (uji F) untuk menguji pengaruh seluruh variabel secara bersama-sama. Proses pengujian diakhiri dengan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel EUCS dan DeLone & McLean dalam menjelaskan kepuasan pengguna, yang kemudian menjadi dasar dalam pembahasan hasil penelitian dan penyusunan rekomendasi perbaikan.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji simultan (*uji F*), dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna aplikasi Bank 9 Jambi Mobile. Hal ini dibuktikan dengan nilai *F hitung* sebesar 92,346 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa kombinasi variabel dalam model penelitian mampu menjelaskan kepuasan pengguna secara menyeluruh.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (*uji-t*), seluruh variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Variabel *content*, *format*, dan *system quality* menunjukkan nilai *t hitung* yang relatif tinggi, sementara *service quality* tetap menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, tampilan aplikasi, keandalan sistem, serta layanan yang diberikan melalui aplikasi Bank 9 Jambi Mobile memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengguna.
4. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R square* sebesar 0,663, yang berarti bahwa sebesar 66,3% variasi *user satisfaction* pengguna aplikasi Bank 9 Jambi Mobile dapat dijelaskan oleh delapan variabel independen dalam model penelitian ini. Sementara itu, sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa model yang menggabungkan pendekatan *EUCS* dan *DeLone & McLean* memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat diberikan terkait pengembangan dan peningkatan kualitas aplikasi Bank 9 Jambi Mobile adalah sebagai berikut:

1. Pengelola dan pengembang aplikasi Bank 9 Jambi Mobile disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada variabel-variabel yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, khususnya *content*, *format*, *system quality*, dan *service quality*. Peningkatan dapat dilakukan melalui penyajian informasi yang lebih jelas dan relevan, perbaikan tampilan antarmuka aplikasi agar lebih menarik dan mudah digunakan, serta peningkatan kualitas layanan dan dukungan teknis kepada pengguna.
2. Variabel lain seperti *accuracy*, *ease of use*, *timeliness*, dan *information quality* juga perlu mendapatkan perhatian secara berkelanjutan. Pengelola aplikasi diharapkan dapat memastikan keakuratan data dan informasi, kemudahan penggunaan fitur, serta ketepatan waktu penyampaian informasi agar pengalaman pengguna tetap terjaga dan kepuasan pengguna dapat terus meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model *EUCS* dan *DeLone & McLean*, seperti faktor kepercayaan (*trust*), keamanan (*security*), atau loyalitas pengguna, agar dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi perbankan digita