BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitan ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Neobank. Dalam hal ini untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Dari penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Neobank didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS), dapat disimpulkan bahwa variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *(user satisfaction)* aplikasi Neobank.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Ease of Use* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap *User Satisfaction* dibandingkan variabel lainnya dengan nilai koefisien sebesar 0,296. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna Neobank. Sementara itu, variabel *Content, Accuracy, Format,* dan *Timeliness* juga berkontribusi positif sehingga perlu tetap dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Nilai R-Square sebesar 0,549 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 54,9% variasi kepuasan pengguna sedangkan 45,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Hal ini

mengindikasikan bahwa model yang digunakan tergolong cukup kuat dalam menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi Neobank.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang digunakan telah mampu menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi Neobank secara memadai sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan aplikasi di masa mendatang.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka berikut beberapa saran yang diberikan oleh penulis yaitu :

1. Pihak pengelola aplikasi Neobank disarankan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi terutama pada aspek kemudahan penggunaan *(Ease of Use)* karena variabel tersebut memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna.
2. Pengembangan pada aspek *Content, Accuracy, Format,* dan *Timeliness* juga perlu dilakukan secara berkelanjutan agar informasi yang disajikan semakin akurat, mudah dipahami, dan tepat waktu sesuai kebutuhan pengguna.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar penelitian ini serta memperluas jumlah responden agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.