

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Indodax dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Secara umum, pengguna aplikasi Indodax menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap layanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata pada lima dimensi EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) yang berada pada kategori puas.

Dari hasil analisis, dimensi *accuracy* dan *ease of use* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi yang disajikan serta kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna Indodax.

Meskipun sebagian besar dimensi menunjukkan hasil yang baik, dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) masih relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan sistem dalam menampilkan informasi dan melakukan transaksi perlu ditingkatkan agar sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Penelitian ini memperkuat relevansi model EUCS dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi fintech di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian dapat

menjadi masukan bagi pengembang Indodax untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek kecepatan sistem dan responsivitas aplikasi.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

Bagi Pengembang Indodax :

1. Perlu meningkatkan performa sistem agar lebih cepat dan responsif, terutama pada saat volume transaksi tinggi.
2. Menyediakan antarmuka yang lebih intuitif dan ramah pengguna untuk memudahkan navigasi, khususnya bagi pengguna baru.
3. Memperkuat layanan pelanggan dengan sistem *customer support* yang lebih interaktif dan cepat merespons keluhan.

Bagi Peneliti Selanjutnya :

1. Disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan menambahkan faktor lain seperti kepercayaan, keamanan, dan loyalitas pengguna agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
2. Penelitian dapat dilakukan dengan metode komparatif pada aplikasi kripto lain (misalnya Tokocrypto atau Pintu) untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan pengguna antar platform.