

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa nilai gap negatif antara persepsi dan ekspektasi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan aplikasi BYOND by BSI masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sehingga tingkat kepuasan pengguna pada beberapa aspek layanan masih perlu ditingkatkan.
2. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut layanan yang berada pada Kuadran I (prioritas utama). Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pengguna namun kinerjanya masih rendah sehingga perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
3. Hasil komparasi antara SERVQUAL dan IPA menunjukkan bahwa atribut layanan yang memiliki nilai gap negatif pada SERVQUAL juga cenderung berada pada kuadran prioritas perbaikan pada IPA. Hal ini menunjukkan bahwa kedua metode tersebut saling mendukung dalam mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan, baik bagi pihak pengelola aplikasi maupun peneliti selanjutnya:

1. Pihak pengelola aplikasi BYOND by BSI disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada indikator yang memiliki nilai gap negatif, sehingga kinerja layanan dapat lebih sesuai dengan harapan pengguna.
2. Perbaikan layanan sebaiknya difokuskan pada atribut yang berada pada Kuadran I pada analisis IPA, karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih belum optimal.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan metode analisis lain atau memperluas jumlah responden agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan pengguna aplikasi layanan perbankan digital.

Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan aplikasi BYOND by BSI mampu meningkatkan kualitas layanannya serta memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh penggunanya.