

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile sudah masuk dalam kategori sangat puas. variabel *content*, *format*, dan *timeliness* masuk dalam kategori puas, sedangkan variabel *accuracy* dan *ease of use* masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Bank Jambi Mobile sudah berhasil memenuhi ekspektasi penggunaannya.
2. Pada penelitian yang telah dilakukan, didapatkan 2 variabel yaitu *Content*, dan *Ease Of Use* yang hipotesisnya diterima, sedangkan variabel *Format*, *Accuracy* dan , *Timeliness* ditolak, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Variabel *Content* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa konten yang relevan, berkualitas, dan bermanfaat yang disediakan oleh aplikasi Bank Jambi *Mobile* meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna merasa puas ketika informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan mereka.
  - b. Variabel *Accuracy* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Setelah dilakukan analisis data tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. *Accuracy* dalam penelitian ini mencakup keakuratan dan keandalan informasi serta kesesuaian *output* aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Pengguna menganggap akurasi sebagai standar dasar, faktor ini tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan.
  - c. Variabel *Format* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Tampilan antarmuka dan presentasi visual dari aplikasi Bank Jambi *Mobile* tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun desain antarmuka penting, pengguna lebih fokus pada fungsi dan manfaat aplikasi daripada pada estetika visual.
  - d. Variabel *Ease Of Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Kemudahan penggunaan dan *user-friendly* dari aplikasi sangat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah digunakan membuat pengalaman pengguna lebih nyaman dan menyenangkan.
  - e. Variabel *Timeliness* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Ketepatan waktu dalam memberikan informasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna merasa bahwa ketepatan waktu penting, namun tidak cukup signifikan untuk meningkatkan kepuasan mereka.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain di luar model asli *End User Computing Satisfaction* (EUCS) atau *external variabel model*, yang dapat menjelaskan lebih lanjut agar dapat digali kondisi aplikasi Bank Jambi *Mobile* agar lebih kompleks lagi.
2. Dari Hasil penelitian yang didapat, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aplikasi Bank Jambi *Mobile* perlu melakukan berbagai perbaikan, termasuk meningkatkan kualitas dan keandalan informasi, meningkatkan fitur-fitur masih sering mengalami masalah, memperbaiki akurasi dan stabilitas sistem, serta memperbarui desain dan tata letak aplikasi agar lebih *user-friendly*. Selain itu, optimalisasi performa aplikasi untuk mengurangi waktu loading dan lag yang terjadi saat menggunakan aplikasi.