

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna aplikasi pinjaman online berada dalam kategori tinggi. Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Timeliness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi pinjaman *online* telah mampu memenuhi sebagian besar ekspektasi penggunanya, terutama dalam hal kelengkapan informasi, keakuratan data, tampilan yang baik, serta kemudahan penggunaan. Selain itu, secara simultan, semua variabel yang diuji yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat empat variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* yang hipotesis diterima, sedangkan *Timeliness* ditolak. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Variabel *Content* (Isi) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi pinjaman *online*. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang lengkap, jelas, dan relevan yang disediakan oleh aplikasi meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan. Pengguna merasa puas ketika konten yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.
 - b. Variabel *Accuracy* (Keakuratan) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Keakuratan informasi dan kesesuaian data yang disediakan aplikasi memberikan rasa percaya dan keyakinan bagi pengguna dalam mengambil keputusan, sehingga secara signifikan meningkatkan kepuasan mereka terhadap aplikasi.
 - c. Variabel *Format* (Bentuk) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi pinjaman *online*. Tampilan antarmuka dan penyajian informasi yang rapi serta mudah dipahami memberikan kontribusi terhadap kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.
 - d. Variabel *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi pinjaman *online*. Aplikasi yang mudah digunakan dan bersifat *user-friendly* memengaruhi

pengalaman pengguna, membuat mereka merasa nyaman, efisien, dan tidak kesulitan dalam menjalankan berbagai fitur aplikasi.

- e. Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Meskipun ketepatan waktu dalam penyampaian informasi dianggap penting, hasil analisis menunjukkan bahwa faktor ini tidak cukup kuat untuk memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna lebih memprioritaskan aspek lain seperti kelengkapan isi, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan tampilan aplikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka beberapa saran yang disampaikan yaitu:

1. Dalam penelitian ini penulis berharap pada peneliti selanjutnya untuk dapat memberikan ruang lingkup penelitian yang lebih luas lagi agar generalisasi ke populasi lebih luas, serta memilih metode penelitian yang berbeda dari penelitian ini tidak hanya metode EUCS, dengan metode lainnya sehingga dapat membandingkannya.
2. Bagi pengguna aplikasi pinjaman *online* harus tetap berhati-hati dalam melakukan pengajuan pinjaman meskipun diawasi oleh OJK, ajukanlah sesuai dengan kebutuhan hidup dan gaya hidup agar tidak mengalami denda keterlambatan serta spam dari pihak aplikasi pinjaman *online*.
3. Pengembang aplikasi pinjaman *online* disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas dari sisi konten, akurasi informasi, format tampilan, dan kemudahan penggunaan, karena keempat variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Meskipun variabel ketepatan waktu (*timeliness*) tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan, pengembang tetap perlu memastikan kecepatan respons dan proses layanan agar tetap kompetitif dan tidak mengecewakan pengguna. Selain itu, penting bagi pengembang untuk terus melakukan inovasi dan pembaruan fitur berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna agar aplikasi tetap relevan dan menjadi pilihan utama di tengah persaingan yang semakin ketat.
4. Berdasarkan data dari responden pada *google form*, terdapat beberapa rekomendasi aplikasi pinjaman *online* yang bisa digunakan ialah Kredivo (24,53%), diikuti oleh AkuLaku (20,28%), Spinjam (Shopee) sebesar 16,04%, EasyCash sebesar 14,15%, dan AdaKami sebesar 11,79%.