

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai analisis kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dari 290 responden pengguna DANA dapat diterima karena telah melebihi batas minimum syarat penerima nilai R-Square Kepuasan Pengguna dengan nilai 0.408.

Kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi utama (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) secara umum berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Namun, masih ditemukan adanya gap negatif pada beberapa indikator, terutama pada dimensi responsiveness (daya tanggap), yang menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna belum sepenuhnya terpenuhi oleh layanan yang diberikan.

Inovasi layanan juga terbukti memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna menilai adanya pembaruan dan peningkatan fitur sebagai hal penting dalam meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi DANA.

Meskipun aplikasi DANA telah memiliki jumlah pengguna yang besar dan pertumbuhan yang pesat, masih terdapat keluhan terkait kesulitan transaksi dan fitur-fitur tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan pada aspek layanan dan inovasi agar kepuasan pengguna dapat terus meningkat.

### **5.2 Saran**

Penulis memberikan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang dapat menjadi pertimbangan penelitian selanjutnya

1. Penelitian ini dapat dikombinasikan dengan variabel lain, seperti trust dan customer loyalty, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Boonlertvanich,2019)
2. Penelitian selajutnya diharapkan melakukan analisis menggunakan metode lainnya yang dapat memperluas hasil.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis tangibles, reability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan pengguna ditolak sehingga perlu adanya peninjauan kembali terhadap indicator yang membangun variabel tersebut.