

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan evaluasi analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan melibatkan lima variabel, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil persentase jawaban responden untuk variabel *content*, *accuracy*, dan *timeliness* mendapatkan kriteria Puas, dan untuk variabel *format*, *ease of use*, dan *user satisfaction* mendapatkan hasil dengan kriteria Puas Sekali.
2. Hasil persentase jawaban responden berdasarkan setiap item pertanyaan yang mendapatkan hasil persentase yang tertinggi ada pada item pertanyaan US4 dengan hasil 85,41 dengan kriteria Sangat puas, dan untuk hasil persentase paling rendah ada pada item pertanyaan A3 dengan hasil 70% dengan kriteria Puas.
3. Hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat dua variabel, yaitu *Content* dan *Ease of Use*, yang hipotesisnya diterima dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat tiga variabel, yaitu *Accuracy*, *Format* dan *Timeliness*, yang hipotesisnya ditolak sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian, beberapa saran penelitian yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi DANA sebaiknya meningkatkan responsivitas terhadap layanan pelaporan masalah yang dilaporkan oleh pengguna. Dengan

memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan oleh pengguna, diharapkan akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

2. Aplikasi DANA sebaiknya mengatasi masalah error yang terjadi pada setiap fitur aplikasi. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesulitan atau hambatan yang mungkin dialami oleh pengguna saat menggunakan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.
3. Sebagai saran untuk peneliti selanjutnya dapat melanjutkan topik evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi DANA dengan menambahkan evaluasi lainnya selain metode *End User Computing Satisfaction*.