

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penjelasan penelitian di atas menghasilkan simpulan-simpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile* di Kota Purwokerto dengan metode EUCS dan skala likert menunjukkan bahwa seluruh variabel menghasilkan kepuasan pengguna pada kategori Sangat Setuju (SS) yaitu pada skala 80 – 100%, kecuali variabel *Format* hanya menghasilkan kepuasan pengguna pada kategori Setuju (S) yaitu pada skala 60 – 79,99%.
2. Hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa H1, H2, H6d, dan H6e **diterima**, sedangkan H3, H4, H5, H6a, H6b, dan H6c **ditolak**.
3. Dari hasil uji hipotesis analisis kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile* dengan moderator *Gender* menunjukkan bahwa variabel *Gender* **tidak** memoderasi variabel dependen terhadap variabel independen penelitian.
4. Berdasarkan hasil analisis penelitian, aplikasi *BCA Mobile* perlu diberikan rekomendasi perbaikan pada variabel *format* untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya. Saran rekomendasi perbaikan *format* pada aplikasi *BCA Mobile* yaitu meningkatkan estetika tampilan (*interface*) dan menambahkan fitur-fitur transaksi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, didapatkan beberapa saran yang dapat digunakan dalam meningkatkan penelitian, yaitu:

1. Menambahkan demografis lain seperti usia, pekerjaan, dan pengalaman penggunaan sebagai variabel moderator dalam penelitian selanjutnya.
2. Memperluas populasi penelitian supaya mendapatkan hasil yang lebih bervariasi dan akurat.