

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor kesuksesan Aplikasi Livin berdasarkan perspektif pengguna terdiri dari service quality, information quality dan System Quality. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel service quality, information quality dan System Quality ditemukan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Customer Satisfaction yang berperan sebagai perspektif kepuasan pengguna dalam penelitian ini.

Faktor yang paling berpengaruh terhadap user satisfaction atau kepuasan pengguna Aplikasi Livin adalah Trust. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel Trust memiliki nilai path coefficient paling besar terhadap variabel user satisfaction dibandingkan dengan variabel lainnya. Yang Dimana pada nilai T statistic memiliki nilai paling besar dari variabel lainnya serta dilihat dari frekuensi jawaban responden pada instrument pertanyaan yang menjadi salah satu factor kesuksesan yakni “ Aplikasi Livin memenuhi segala fungsi sebagai mobile banking”. Yang artinya aplikasi ini sudah memenuhi kebutuhan penggunanya dalam menyajikan sistem mobile banking dan hal tersebut juga yang membuat para pengguna memiliki niat berkelanjutan dalam menggunakan aplikasi ini. Sehingga aplikasi ini dapat dikatakan sukses dalam pengimplementasinya sebagai mobile banking.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penelitian berikutnya dapat mengamati beberapa variabel lain yang menggunakan model ukur berbeda yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking Livin.
2. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan atau menggunakan variabel moderasi lain untuk melihat pengaruh terhadap hubungan antar variabel.
3. Perlunya menggunakan metode lain dalam menganalisis pengaruh variabel moderasi terhadap hubungan antar variabel untuk mendapatkan hasil yang lebih terperinci.