

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada aplikasi Bareksa memiliki rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan diperoleh sebesar 92% yang berarti pengguna aplikasi bibit reksadana bisa dikatakan sangat puas terhadap layanan aplikasi
2. Atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan lagi pada aplikasi Bareksa adalah (C1.2) Informasi yang terdapat pada aplikasi Bareksa sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pengguna atau investor mempunyai nilai kinerja (X) = 3,21 dan nilai harapan (Y) = 3,82, (C1.3) *Robo advisor* dalam aplikasi Bareksa membantu Anda untuk menentukan produk reksadana yang cocok dengan profil resiko Anda mempunyai nilai kinerja (X) = 3,04 dan nilai harapan (Y) = 3,80, (C1.4) Berbagai pilihan produk yang terdapat dalam aplikasi Bareksa cukup lengkap untuk kebutuhan investasi Anda mempunyai nilai kinerja (X) = 3,20 dan nilai harapan (Y) = 3,76, (A2.2) Aplikasi Bareksa dapat memberikan informasi yang akurat mempunyai nilai kinerja (X) = 3,30 dan nilai harapan (Y) = 3,80, (A2.3) Aplikasi Bareksa dapat memberikan respon sesuai dengan yang Anda butuhkan mempunyai nilai kinerja (X) = 3,16 dan nilai harapan (Y) = 3,75, (T4.1) Aplikasi Bareksa memberikan informasi yang selalu *up to date* mempunyai nilai kinerja (X) = 2,84 dan nilai harapan (Y) = 3,81, (T4.2) Aplikasi Bareksa memberikan respon dengan cepat terhadap kendala Anda mempunyai nilai kinerja (X) =

3,05 dan nilai harapan (Y) = 3,77, (T4.3) Admin aplikasi Bareksa memberikan pelayanan dan membalas pertanyaan pengguna dengan cepat dan tanggap mempunyai nilai kinerja (X) = 3,06 dan nilai harapan (Y) = 3,77, (T4.4) Pembelian dan penjualan produk melalui aplikasi Bareksa memiliki proses kerja yang cepat mempunyai nilai kinerja (X) = 2,81 dan nilai harapan (Y) = 3,77.

## 5.2 Saran

Pada akhir penelitian ini dapat diberikan beberapa saran bagi aplikasi Bareksa maupun peneliti lain, yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Atribut pada kuadran A yang penting bagi para pengguna namun untuk realitanya masih belum memenuhi harapan pengguna itu sendiri sehingga perlu diberikan *update* pada aplikasi maupun pada sistem aplikasi oleh pihak PT. Bareksa Portal Investasi.
2. Perlunya penelitian berkala dari pihak Bareksa sehingga diketahui variabel kualitas pelayanan apa yang diperlukan oleh pengguna secara *up to date* dikarenakan kebutuhan dan keinginan pengguna yang terus berganti mengikuti waktu
3. Perekrutan bagian *developer* aplikasi yang berorientasi terhadap kepuasan pengguna sehingga lebih memberikan kontribusi bagi kemajuan aplikasi Bareksa, dan diharapkan karyawan memiliki dedikasi tinggi, selalu mengabdikan diri, dan mengutamakan kepuasan pengguna agar aplikasi Bareksa selalu menjadi pilihan pertama bagi masyarakat Indonesia dalam berinvestasi.