

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan secara menyeluruh, serta memberikan saran yang relevan berdasarkan hasil penelitian ini agar dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip dengan pendekatan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan bahwa pengguna cenderung merasa puas terhadap layanan aplikasi Flip, yang ditunjukkan dari nilai rata-rata variabel *User Satisfaction* sebesar 3.79. Kepuasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor utama berdasarkan model EUCS, yaitu *Content*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas konten informasi, format tampilan yang jelas, kemudahan penggunaan aplikasi, serta ketepatan waktu penyampaian informasi, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan meningkat. Sementara itu, variabel *Accuracy* meskipun memiliki pengaruh positif, namun tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, temuan ini dapat menjadi acuan bagi PT. Flip Lentera Inspirasi Pertiwi selaku penyedia layanan Flip untuk meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam aspek *Timeliness*, seperti memastikan transaksi diproses tepat waktu, serta pembaruan informasi layanan yang cepat dan akurat. Selain itu, *Content* juga merupakan aspek kedua yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, yang berarti bahwa relevansi informasi yang disampaikan melalui aplikasi Flip menjadi hal penting yang perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan agar pengguna merasa puas dan terbantu saat menggunakan layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai *R-square user satisfaction* dalam penelitian ini adalah sebesar 76%, sedangkan 24% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain seperti *Perceived Security* atau *User Experience* untuk memperluas perspektif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi keuangan.
2. Bagi penelitian mendatang, disarankan dapat melakukan pendekatan kualitatif, seperti melakukan wawancara mendalam dengan pengguna aplikasi Flip. Hal ini bertujuan untuk menggali lebih dalam persepsi, pengalaman, dan alasan di balik jawaban responden, serta mendalami hubungan antar variabel yang terbukti signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan.
3. Pada penelitian berikutnya, dapat melakukan penelitian dengan topik yang sama namun menggunakan model yang berbeda, sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan dan memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.