

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil skripsi yang telah dilakukan serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem di masa mendatang

#### **5.1 Kesimpulan**

BLU by BCA Digital merupakan inovasi layanan m-banking yang bertujuan untuk memberikan pengalaman digital perbankan yang nyaman dan mudah bagi penggunanya. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi BLU berdasarkan HEART Metrics, dengan penambahan variable *Intention to Reuse*. Melalui pendekatan Goal-Signal-Metrics, kelima indikator HEART *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success* menunjukkan persepsi pengguna pada batas bawah kategori baik yaitu memiliki nilai rata-rata 65.28% dengan kategori “baik” berada pada nilai 60-80%. Analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa empat indikator, yakni *Happiness, Engagement, Adoption, dan Task Success*, berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Reuse*, dengan *Task Success* sebagai faktor paling dominan. Sementara itu, *Retention* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan dan keberhasilan dalam menyelesaikan tugas menjadi kunci utama dalam membentuk niat penggunaan ulang aplikasi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil skripsi yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan skripsi selanjutnya. Pertama, disarankan untuk mengumpulkan data pendukung dari Google Analytics guna memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai perilaku pengguna secara nyata. Kedua, penggunaan metode penelitian yang berbeda perlu dipertimbangkan agar hasil skripsi lebih kaya, memberikan sudut pandang yang beragam, serta mampu mengungkap faktor-faktor baru yang relevan dengan pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh. Selain itu, pernyataan dalam kuesioner sebaiknya disusun lebih fokus dan spesifik untuk memperkuat pengukuran terhadap elemen teknis. Penambahan beberapa pernyataan teknis juga direkomendasikan guna mendukung evaluasi aplikasi secara lebih rinci di masa mendatang.