

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis serta pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

5.1.1 Kualitas Aplikasi Wondr by BNI berdasarkan dimensi WebQual 4.0

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 100 responden pengguna aplikasi Wondr by BNI dan dianalisis menggunakan metode WebQual 4.0, dapat diketahui bahwa kualitas Aplikasi Wondr by BNI yang ditinjau dari dimensi Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dinilai baik oleh pengguna. Hasil uji simultan memperlihatkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 16,7436 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,339 mengindikasikan bahwa 33,9% tingkat kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh dimensi WebQual 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini, sedangkan 66,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

5.1.2 Dimensi yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, dimensi Information Quality diketahui sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI. Hal ini dibuktikan dengan

nilai t hitung sebesar 2,850 dan nilai signifikansi sebesar 0,005, yang lebih tinggi dibandingkan dimensi Usability dengan nilai t hitung sebesar 2,055 serta Service Interaction Quality dengan nilai t hitung sebesar 2,296. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi yang mencakup aspek keakuratan, relevansi, kejelasan dan kemudahan informasi untuk dipahami, memiliki peranan yang paling besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI.

5.1.3 Dimensi yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil bahwa dimensi Usability merupakan dimensi dalam WebQual 4.0 yang memberikan pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI apabila dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji parsial (uji t) dimana variabel Usability memiliki nilai signifikansi sebesar 0,043 sedangkan variabel Information Quality dan Service Interaction Quality memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005 dan 0,024. Meskipun memiliki pengaruh yang paling rendah, dimensi Usability tetap terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

5.1.4 Peningkatan Kualitas Aplikasi Wondr by BNI

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang menggambarkan persepsi pengguna, secara umum aplikasi Wondr by BNI telah memperoleh penilaian yang baik dari responden, akan tetapi terdapat beberapa indikator yang masih memerlukan perhatian dan pengembangan lebih lanjut, terutama pada dimensi

Information Quality yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dan Service Interaction Quality yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,91. Dengan demikian PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. disarankan untuk terus melakukan penyempurnaan terhadap kualitas informasi yang disajikan.

Pada dimensi *Information Quality*, indikator X2.6 dan X2.8 memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu sebesar **3,72**, yang menunjukkan masih adanya peluang untuk meningkatkan kualitas informasi, khususnya terkait kejelasan, kelengkapan, dan kemudahan informasi untuk dipahami oleh pengguna. Sementara itu, pada dimensi *Service Interaction Quality*, indikator X3.7 memperoleh nilai rata-rata sebesar **3,74**, yang mengindikasikan bahwa aspek interaksi layanan, kepercayaan, dan kenyamanan pengguna masih perlu ditingkatkan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diperoleh, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas aplikasi Wondr by BNI, terutama pada aspek yang masih memerlukan optimalisasi, seperti kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Selain itu, perusahaan perlu melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja aplikasi, mencakup stabilitas sistem, penyajian informasi, keamanan transaksi, serta pelayanan kepada pengguna. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan

dan kepercayaan pengguna, serta memperkuat loyalitas pengguna terhadap aplikasi Wondr by BNI.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengembangan dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti *trust*, *user experience*, *perceived usefulness*, maupun *customer loyalty*. Selain itu, peneliti berikutnya juga disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih luas serta menerapkan metode analisis yang berbeda, seperti SEM-PLS atau *Technology Acceptance Model* (TAM), sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi perbankan digital.

