

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian Analisis Kualitas Layananan Aplikasi Kredivo Menggunakan Metode *E-ServQual* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan CSI pada masing-masing variabel didapatkan nilai CSI dari variabel *Efficiency* 71,87945%, *Fulfilment* 75,02448%, *Reliability* 75,33966%, *Privacy* 72,60417%, *Responsiveness* 72,76049%, *Compensation* 68,75467%, dan *Contact* 75,31898%. Berdasarkan kriteria CSI bahwa masing-masing variabel tersebut pengguna Aplikasi Kredivo merasa puas.
2. Tingkat kepuasan pengguna layanan Aplikasi Kredivo terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) bernilai 73,1524%. Berdasarkan kriteria CSI nilai tersebut dikatakan “puas” dengan rentang nilai CSI 66,00 – 80,99. Dari hasil penilaian CSI tersebut dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan pengguna Aplikasi Kredivo pada penelitian ini puas dengan kualitas layanan yang telah diberikan oleh Aplikasi Kredivo.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka adapun saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah

1. Bagi Aplikasi Kredivo

Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, usaha yang sebaiknya dilakukan oleh Kredivo, diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layananan setiap variabel sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna Aplikasi Kredivo.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Analisis dilakukan dengan metode yang berbeda agar dapat membandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dan dapat menggunakan teknik pengambilan sampling yang berbeda dari penelitian yang telah dilakukan, sehingga hasil yang didapatkan jadi lebih jelas dan lebih detail. Karena dengan teknik pengambilan sampling yang berbeda dan sampel yang telah diketahui jumlah populasinya akan dapat mempengaruhi hasil penelitian yang dilakukan, serta membuat pernyataan atau pertanyaan yang relevan sesuai objek yang akan diteliti.