

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang berkaitan dengan pengaruh *System Quality* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Nasabah Pengguna BRIImo di Ponorogo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRIImo di Ponorogo. Dengan *System Quality* yang baik akan memberikan peningkatan yang baik pula terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRIImo di Ponorogo. Dengan *Information Quality* yang baik akan memberikan peningkatan yang baik pula terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRIImo di Ponorogo. Dengan *Service Quality* yang baik akan memberikan peningkatan yang baik pula terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Variabel independen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRIImo di Ponorogo. semakin baik peran *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* yang

diterapkan pada sebuah perusahaan maka mampu memberikan pengaruh yang baik pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

1. Kepada Aplikasi BRImo untuk lebih meninjau lagi dari segi *System Quality* khususnya pada indikator yang menyatakan “Fitur layanan BRImo mudah dimengerti” karena pada tabel 6 menjelaskan bahwa indikator tersebut memiliki nilai rata-rata 3,86 dan menjadi nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Pentingnya perbaikan model penyajian fitur-fitur agar terkesan baik dan mudah dimengerti penggunaannya.
2. Kepada Aplikasi BRImo untuk lebih meninjau lagi dari segi *Information Quality* khususnya pada indikator yang menyatakan “BRImo menyediakan informasi yang memenuhi kebutuhan konsumen” karena pada tabel 7 menjelaskan bahwa indikator tersebut memiliki nilai rata-rata 4,14 dan menjadi nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Pentingnya penyediaan informasi yang memiliki bobot atau manfaat tinggi agar pengguna merasa harapannya terpenuhi.
3. Kepada Aplikasi BRImo untuk lebih meninjau lagi dari segi *Service Quality* khususnya pada indikator yang menyatakan “BRImo memberikan fitur layanan yang dapat diandalkan” karena pada tabel 8 menjelaskan bahwa indikator tersebut memiliki nilai rata-rata 3,65 dan menjadi nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Perlu ada perbaikan lagi dalam kualitas pelayanan, karena kepuasan pelanggan juga dipengaruhi dari

segi bgaimana sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaiknya terhadap pelanggannya.

4. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti khususnya pada variabel *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan Kepuasan Pelanggan diharapkan untuk lebih mengembangkan lagi penelitian ini dengan menggunakan uji variabel yang lebih banyak agar hasil penelitian yang dilakukan lebih teruji permasalahannya.

