

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan aplikasi PosPay terhadap kepuasan pengguna pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi kasus fitur pembelian pulsa/paket data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial dapat ditunjukkan pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan yang meliputi kecepatan (X1), keamanan (X2), keakuratan (X3), dan kepercayaan (X4) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Hal ini membuktikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sign. ($\alpha < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa empat variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel kepercayaan adalah variabel yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,020 > 1,661$). Sehingga variabel kepercayaan (X4) mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil uji regresi secara simultan dapat ditunjukkan pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel kualitas layanan yang meliputi kecepatan (X1), keamanan (X2), keakuratan (X3), dan kepercayaan (X4) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y), dengan hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($114,774 > 2,465$) dengan nilai signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama variabel bebas terhadap variabel kepuasan pengguna dapat diterima. Nilai koefisien determinasi yang

di sesuaikan (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan mempengaruhi variabel dependen sebesar sebesar 0,821 atau 82,1%. sedangkan sisanya sebesar 17,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

5.2 **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT Pos Indonesia (Persero) Palembang meningkatkan kecepatan dalam mengakses, menginput dan mengirim data, serta menerima informasi terkait transaksi yang dilakukan, meningkatkan sistem keamanan yang handal dalam memberikan informasi serta keamanan dari bahaya gangguan penyusup (*cyber* dan peretas), meningkatkan keakuratan dan ketepatan dalam memperoleh informasi saat bertansaksi dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan transaksi yang diberikan pada aplikasi pospay fitur pembelian pulsa/paket data dan fitur lainnya pada aplikasi pospay sehingga kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. PT Pos Indonesia (Persero) Palembang harus meningkatkan kualitas layanan pada fitur lainnya yang ada pada aplikasi pospay seperti fitur wesel pos instan dalam mengirim surat atau uang, pembayaran PDAM, pembayaran listrik/tagihan token, penarikan uang, transfer dan lainnya sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka minat bertransaksi menggunakan fitur aplikasi pospay pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang akan meningkat sehingga menciptakan kepuasan dalam bertransaksi.