

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan dengan jumlah data sebanyak 100 data, maka tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service di PT Pegadaian Rantepao menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna yaitu 85.60%. Kepuasan pengguna tertinggi terletak pada variabel *format* dengan nilai rata-rata 87.90%.

#### **5.2 Saran**

Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama mengenai kepuasan pengguna akhir aplikasi Pegadaian Digital service di lingkup yang lebih luas lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dengan mempertimbangkan wilayah dan jumlah sampel yang lebih banyak. Menambah variabel pada penelitian beserta indikator-indikatornya yang mengacu dengan literature untuk memperkuat variabel yang akan digunakan.

Selanjutnya untuk PT Pegadaian Rantepao agar dapat memperhatikan dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service dengan melakukan pengembangan pada system dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan akhir sistem Pegadaian digital Service.