

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel Pengaruh Keandalan, *brand image* terhadap kepuasan Konsumen pengguna aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro 2018. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa FEB.
2. *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa FEB.
3. *keandalan, brand image* Secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### b. Saran

berdasarkan kesimpulan dapat disarankan sebagai berikut :

1. Pihak DANA disarankan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi ataupun menggunakan aplikasi. Indikator yang paling berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan konsumen adalah Memiliki standar pelayanan yang jelas, hal ini menunjukkan apabila Memiliki standar pelayanan yang jelas yang ada di aplikasi di aplikasi tokopedia ini memberikan kepuasan baik internal maupun eksternal maka akan membuat konsumen timbul rasa puas Sehingga pada akhirnya dapat mendorong munculnya pembelian di masa mendatang.
2. Pihak DANA disarankan untuk menciptakan *Brand image indikator yang berpengaruh ialah* penilaian konsumen, hal ini menunjukkan apabila penilaian konsumen yang ada di aplikasi DANA ini memberikan yang baik yang berguna untuk membuat konsumen lebih mengenal lagi Aplikasi Dana tersebut.
3. Dompot digital DANA disarankan mengembangkan sistem penggunaan aplikasi dompet digital DANA dan meningkatkan pelayanannya dengan cara mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat terbentuknya kepercayaan dari konsumen, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.