

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pada hipotesis pertama yaitu variabel *perceived ease of use* terhadap variabel *customer satisfaction e-wallet Dana* dinyatakan diterima. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil yang positif antara *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction*, maka dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan, maka akan semakin meningkat kepuasan yang didapatkan pelanggan. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kemudahan penggunaan, maka akan semakin menurun kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan.
- 2) Pada hipotesis kedua yaitu variabel *perceived usefulness* terhadap variabel *customer satisfaction e-wallet Dana* dinyatakan diterima. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil yang positif antara *perceived usefulness* terhadap *customer satisfaction*, maka dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini berarti bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan. Sebaliknya, semakin kecil manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan semakin menurun kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel bebas benar adanya memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *customer satisfaction* (Y). Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y).

Dalam variabel *perceived ease of use* (X1) terdapat butir pernyataan terendah yaitu “Mudah bagi saya untuk mahir dalam menggunakan *e-wallet* Dana.” Hal tersebut menunjukkan bahwa menjadi mahir dalam menggunakan aplikasi belum tentu mempengaruhi seseorang untuk menggunakan *e-wallet* Dana. Sedangkan untuk butir pertanyaan tertinggi yaitu “*E-wallet* Dana mudah digunakan.” Hal tersebut menunjukkan bahwa jika aplikasi mudah saat digunakan dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan *e-wallet* Dana.

Dalam variabel *perceived usefulness* (X2) terdapat butir pernyataan terendah yaitu “Saya merasa *e-wallet* Dana dapat meningkatkan produktivitas saya.” Hal tersebut menunjukkan bahwa meningkatkan produktivitas belum tentu mempengaruhi manfaat yang dirasakan bagi sebagian responden. Sedangkan untuk butir pernyataan “Saya merasa *e-wallet* Dana sangat berguna.” Hal ini menunjukkan bahwa kegunaan dari *e-wallet* Dana mempengaruhi manfaat yang dirasakan oleh responden.

Dalam variabel *customer satisfaction* (Y) terdapat butir pernyataan terendah yaitu “Saya merasa puas dengan kualitas layanan dari *e-wallet* Dana.” Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menganggap jika kualitas layanan dari *e-wallet* Dana masih kurang. Sedangkan untuk butir pernyataan tertinggi yaitu “Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan *e-wallet* Dana.” Hal ini menunjukkan bahwa layanan dari *e-wallet* Dana dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman langsung yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian, terdapat keterbatasan yang dialami oleh peneliti, yaitu:

- 1) Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, sedangkan masih ada variabel lain yang dapat digunakan untuk penelitian ini
- 2) Menurut pengamatan peneliti, masih terdapat jawaban yang tidak konsisten dari responden saat mengisi kuesioner, hal ini karena ketidak telitian responden saat mengisi kuesioner.

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat terdapat saran untuk pihak-pihak terkait, yaitu:

- 1) Bagi *e-wallet* Dana

E-wallet Dana harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya, sehingga hal ini dapat memberikan kepuasan lebih bagi pelanggan *e-wallet* Dana. Selain itu, Dana juga harus meningkatkan manfaat yang dirasakan saat menggunakan layanannya, sehingga dapat menarik minat orang untuk menggunakan Dana

- 2) Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, sehingga untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menambah variabel bebas. Selain itu, peneliti mengambil sampel hanya di wilayah DKI Jakarta, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas lokasi sampel untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi dengan partisipan yang dapat memberikan pendapat yang berbeda-beda.