

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi OVO dan DANA” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan pada Aplikasi OVO dan DANA sangat baik. Fitur-fitur yang terdapat pada OVO dan DANA bisa mencakup banyak hal sehingga sesuai dengan kebutuhan sehari-hari. OVO dan DANA juga sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari sehingga menjadi lebih mudah dan efisien.

2. Minat Berkunjung atau Menggunakan Kembali

Minat beli atau menggunakan ulang pada Aplikasi OVO dan DANA sangat baik. Fitur-fitur yang terdapat pada OVO dan DANA berhasil membuat penggunanya untuk terus menggunakan OVO dan DANA sampai saat ini. OVO dan DANA juga berhasil membuat penggunanya masih akan mau menggunakan OVO dan DANA dalam jangka waktu yang lama karena merasa OVO dan DANA akan sangat membantu, terlebih lagi pada era digital seperti ini.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan pada Aplikasi OVO dan DANA sangat baik. OVO dan DANA berhasil membuat penggunanya untuk

bersedia merekomendasikan aplikasi kepada orang lain karena merasa OVO dan DANA sangat layak untuk direkomendasikan. OVO dan DANA layak untuk direkomendasikan karena fitur-fiturnya mudah untuk dipelajari bagi pengguna baru. Selain itu fitur-fitur dari OVO dan DANA akan membuat hal menjadi semakin mudah, cepat dan praktis.

4. Hasil Komparatif

Hasil kepuasan pelanggan pada pengguna Aplikasi OVO dan DANA sangat tinggi. Tidak ditemukan pula perbedaan dalam hal kesesuaian harapan, minat beli atau menggunakan ulang dan kesediaan merekomendasikan pada pengguna Aplikasi OVO dan DANA. OVO sedikit lebih unggul dibandingkan DANA karena OVO terkoneksi dengan Aplikasi Grab sehingga membuat OVO sedikit lebih banyak kegunaannya dibandingkan dengan DANA. Selain itu sedikitnya kasus-kasus janggal di media sosial mengenai OVO juga menjadi faktor OVO sedikit lebih unggul dibandingkan dengan DANA.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kesesuaian harapan, minat menggunakan dan beli ulang dan kesediaan merekomendasikan terbukti memiliki relevansi yang kuat dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Hasil analisis kepuasan pelanggan menggunakan faktor-faktor kesesuaian harapan, minat beli atau menggunakan ulang dan juga kesediaan merekomendasikan dalam

penelitian ini dapat dijadikan alat yang efektif dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kesesuaian harapan, minat beli atau menggunakan ulang dan kesediaan merekomendasikan masih relevan untuk mengukur kepuasan pelanggan sampai saat ini.

Faktor-faktor kesesuaian harapan, minat beli atau menggunakan ulang dan kesediaan merekomendasikan memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan lebih lanjut dalam menganalisis kepuasan pelanggan secara umum. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk penelitian empiris yang lebih mendalam di masa depan.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi seluruh aplikasi dompet digital di Indonesia khususnya OVO agar dapat memberikan fitur transfer antar dompet digital dan DANA agar dapat bekerja sama dengan aplikasi lain sehingga lebih banyak kegunaannya dibandingkan dengan sekarang sehingga sehingga tingkat kepuasan pelanggan pada Aplikasi OVO dan DANA tetap terjaga dengan baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa keterbatasan yang mungkin membuat penulisan ini kurang sempurna, seperti:

1. Mencari narasumber untuk wawancara. Karena kurangnya *networking* peneliti di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

sehingga peneliti kesulitan menemukan mahasiswa yang pernah menggunakan OVO dan DANA.

2. Kurang meratanya narasumber dari seluruh program studi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Karena keterbatasan waktu penelitian sehingga tidak terjadi pemerataan narasumber dari seluruh program studi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Penyesuaian jadwal wawancara dengan narasumber. Karena sering terjadi ketidakcocokan jadwal peneliti dengan narasumber sehingga wawancara tatap muka pada penelitian ini hanya tujuh orang saja sedangkan sisanya wawancara menggunakan *Zoom meetings*.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yaitu:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempunyai *networking* yang luas di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sehingga tidak kesulitan mencari narasumber.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mampu untuk mengatur waktu penelitian sehingga terjadi pemerataan narasumber dari seluruh program studi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempunyai strategi ataupun cara alternatif dalam mengatur jadwal dengan narasumber sehingga wawancara dengan narasumber bisa dilakukan dengan tatap muka seluruhnya.