

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, dan *User Satisfaction* terhadap *Intention to Continue Using e-wallet DANA*, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, yang berarti bahwa semakin mudah digunakan suatu aplikasi, semakin besar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.
2. *Perceived Security* juga berpengaruh terhadap *User Satisfaction*, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan dalam menggunakan *e-wallet DANA*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Meskipun demikian, persepsi terhadap keamanan juga berpengaruh negatif terhadap *Intention to Continue Using*.
3. *User Satisfaction* terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap *Intention to Continue Using*, dimana semakin puas pengguna terhadap layanan yang diberikan, semakin besar niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi *e-wallet DANA*.
4. *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terbukti berpengaruh secara langsung terhadap *Intention to Continue Using*, dengan hasil yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dan persepsi terhadap keamanan sangat memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.
5. Selain itu, *User Satisfaction* juga berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *Intention to Continue Using*. Artinya, kepuasan pengguna menjadi faktor yang memperkuat niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut,

yang mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna adalah kunci dalam mempertahankan loyalitas pengguna.

5.2 Implikasi

Hasil dari penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting, baik dari segi teoritis maupun praktis, yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan literatur akademik, pengambilan keputusan strategis, serta perumusan kebijakan dalam bidang keuangan digital.

5.2.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan oleh pengelola aplikasi *e-wallet* seperti DANA, serta perusahaan lainnya yang berfokus pada layanan digital:

1. Pengelola *e-wallet* seperti DANA perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi untuk menjaga kepuasan pengguna. Penggunaan antarmuka yang ramah pengguna, serta penyederhanaan fitur dan fungsi, akan membantu pengguna merasa lebih nyaman dan puas.
2. Aspek keamanan juga harus menjadi perhatian utama. Pengelola perlu meningkatkan sistem keamanan untuk memastikan bahwa data pribadi dan transaksi pengguna terlindungi dengan baik, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Pengelola juga harus memastikan bahwa pengalaman pengguna secara keseluruhan mendukung loyalitas. Ini termasuk respons yang cepat terhadap keluhan pengguna, pengelolaan masalah teknis dengan efisien, dan pemberian solusi yang memadai dalam setiap kesempatan.
4. DANA dan platform sejenis dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengoptimalkan strategi pemasaran dengan menekankan aspek kemudahan penggunaan dan keamanan untuk menarik pengguna baru serta mempertahankan pengguna lama.

5.2.2 Implikasi Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan teori-teori yang ada, khususnya dalam bidang teknologi digital, *e-wallet*, dan perilaku pengguna. Implikasi akademis dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai pengaruh faktor-faktor seperti *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, dan *User Satisfaction* dalam membentuk *Intention to Continue Using* aplikasi digital, terutama *e-wallet*.
2. Penelitian ini juga memberikan wawasan baru mengenai peran *User Satisfaction* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, dan *Intention to Continue Using*.
3. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi akademik berikutnya yang meneliti adopsi teknologi digital dalam konteks *e-wallet* atau aplikasi lainnya, serta dalam kajian tentang inovasi teknologi dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Operasional

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran operasional yang dapat diterapkan oleh pengelola *e-wallet* DANA antara lain:

1. Untuk meningkatkan *Intention to Continue Using*, DANA perlu fokus pada peningkatan kualitas pengalaman pengguna dengan memberikan antarmuka yang lebih intuitif dan ramah pengguna.
2. Perusahaan perlu memperkuat sistem keamanan dan transparansi transaksi untuk mengurangi masalah yang dapat mengganggu pengalaman pengguna, seperti yang terlihat pada beberapa keluhan pengguna terkait dengan kehilangan saldo atau masalah transaksi lainnya.
3. Pengelola *e-wallet* harus memperhatikan pengelolaan keluhan dan permasalahan pengguna dengan respons cepat dan efektif untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan pengguna tetap tinggi.

5.3.2 Saran Akademik

Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan yang mengkaji faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi *Intention to Continue Using* aplikasi *e-wallet*, seperti faktor sosial budaya, teknologi baru, dan aspek regulasi yang berkembang.

Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat mengembangkan model-model yang menggabungkan lebih banyak variabel eksternal yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi digital, serta mengeksplorasi perbedaan pengaruh faktor-faktor tersebut di berbagai segmen pasar.

