

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis model struktural serta pengujian *goodness of fit*, penelitian ini (Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta) menghasilkan beberapa pengujian secara statistik terhadap pengaruh masing-masing variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen) dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna dompot digital DANA pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar $8.166 \geq 1.967$ dan P sebesar $0.000 \leq 0.05$ pada *regression weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.535. Artinya semakin mudah tingkat penggunaan suatu aplikasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna dompot digital DANA pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pengguna dompot digital DANA pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar

4,691 \geq 1.967 dan nilai P sebesar $0.000 \leq 0.05$ pada *regression weights* serta nilai

estimate standardized regression weights menunjukkan pengaruh sebesar 0.345. Artinya semakin mudah tingkat penggunaan suatu aplikasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan (*trust*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar $6,947 \geq 1.967$ dan nilai P sebesar $0.000 \leq 0.05$ pada *regression weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.629. Artinya jika seseorang telah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

B. Implikasi

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel X pada penelitian ini memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y, namun pada hasil analisis deskriptif terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat di perbaiki yaitu:

1. Variabel Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) (Y)

Pada variabel kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pernyataan “Saya merasa puas menggunakan dompet digital DANA karena saya dapat mentransfer uang kepada siapapun dan kapanpun jika dibutuhkan.” terdapat

beberapa responden menjawab tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa DANA belum dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan berdasarkan evaluasi terhadap penggunaan dompet digital DANA akibatnya pelanggan kurang merasa puas terhadap DANA.

2. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) (X1)

Pada variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pada semua pernyataan terdapat beberapa responden menjawab sedikit tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi DANA belum optimal dari sektor kemudahan dalam penggunaannya sehingga pelanggan merasa sulit dalam menggunakan aplikasi dompet digital DANA.

3. Variabel Kepercayaan (*Trust*) (X2)

Pada variabel kepercayaan (*trust*) pernyataan "Dompet digital DANA tersedia dalam bahasa yang saya gunakan sehari-hari" terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju". Hal ini membuktikan bahwa dompet digital DANA kurang meningkatkan keyakinan atau harapan penggunaannya.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan Kepercayaan. Sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Faktor lain yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah populasi penelitian ini merupakan mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta minimal 3 kali selama 6 bulan terakhir.
3. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dan teknik analisis data *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan *software AMOS*.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi perusahaan antara lain:

1. Perusahaan dompet digital DANA
 - a. Dompet digital DANA seharusnya melakukan kegiatan efektif yang dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan ketika menggunakan dompet digital DANA, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap DANA.
 - b. Dompet digital DANA seharusnya mengembangkan sistem penggunaan aplikasi dalam hal user interface saat bertansaksi dan top up sehingga lebih

mudah dimengerti dan dipahami sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA.

- c. Dompet digital DANA seharusnya meningkatkan pelayanannya dengan cara mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat terbentuknya kepercayaan dari konsumen, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi penelitian selanjutnya antara lain:

- a. Pada penelitian ini hanya menguji dua variabel yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya.
- b. Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup mahasiswa di Indonesia.
- c. Pada penelitian ini menggunakan metode survei dan teknik analisis data Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan software AMOS, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk

dapat menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data yang lebih beragam dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

- d. Agar mendapatkan suatu model penelitian yang baik dengan didukung oleh teori yang kuat pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti.