

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil tabel penelitian variabel *e-service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan. Dan berdasarkan hasil yang diperoleh *e-service quality* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap Minat Menggunakan.
2. Berdasarkan hasil tabel penelitian variabel keamanan transaksi tidak berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA masih terdapat pengguna merasa bahwa DANA tidak mampu memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya akan sepenuhnya aman, sehingga diharapkan DANA dapat memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya akan sepenuhnya aman namun hal ini tidak berpengaruh bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA karna pengguna sudah merasa percaya dan dilindungi dengan pengawasan dan regulasi dari Otoriter Jasa Keuangan (OJK).
3. Berdasarkan hasil tabel penelitian variabel pengalaman pengguna tidak berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA masih terdapat

pengguna merasa bahwa intruksi atau panduan untuk menggunakan fitur pada aplikasi DANA tidak mudah dipahami sehingga memberikan pengalaman kognitif yang tidak baik kepada penggunanya. Namun hal ini tidak cukup untuk mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA. Pengguna mungkin memerlukan faktor lain seperti promosi, cashback dan kebutuhan mendesak lainnya seperti fitur yang dibutuhkan pengguna misalnya pembayaran tagihan listrik, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Asuransi dan lainnya untuk berminat menggunakan aplikasi DANA.

4. Berdasarkan hasil tabel penelitian variabel *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA. dalam hal frekuensi minat transaksional, Artinya pengguna tidak berminat menggunakan *e-wallet* DANA dan tidak berencana untuk kembali menggunakannya, sehingga diharapkan *e-wallet* DANA dapat meningkat pelayanan dan keamanan sehingga memberikan kepuasan dan meningkatkan minat menggunakan pada aplikasi DANA.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka saran peneliti adalah sebagai berikut :

1. Saran Kepada Perusahaan :

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan bagi *e-wallet* aplikasi DANA.

- a. *E service quality* dapat mempengaruhi minat menggunakan aplikasi DANA, berdasarkan hasil kuesioner penelitian *assistant digital* DANA agar lebih spesifik untuk dapat menyelesaikan dan menangani pertanyaan maupun kendala yang diajukan oleh pengguna sesuai dengan harapan penggunanya agar tidak terjadi keterlambatan dalam dalam mendapatkan bantuan dan penyelesaian masalah yang sesuai. Dan juga agar dapat menyederhanakan atau meninjau kembali proses verifikasi seperti langkah-langkah verifikasi dan identifikasi akun agar dapat dipersingkat. Sehingga dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pengguna yang kemudian akan meningkatkan minat menggunakan pada aplikasi DANA.
- b. Keamanan Transaksi tidak mempengaruhi minat menggunakan aplikasi DANA, berdasarkan hasil kuesioner penelitian DANA sebagai layanan *e-wallet* telah mendapatkan pengawasan dan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), lembaga yang bertanggung jawab atas pengawasan sektor keuangan di Indonesia. Pengawasan ini memberikan kepercayaan tambahan bahwa DANA mematuhi standar hukum dan regulasi yang berlaku, serta beroperasi dengan tingkat keamanan dan transparansi yang tinggi. Dan juga perlu memberikan edukasi keamanan kepada pengguna

untuk menghindari kendala pada keamanan. Dengan demikian, pengguna merasa yakin bahwa DANA adalah platform yang dapat diandalkan dan aman untuk digunakan.

- c. Pengalaman Pengguna tidak mempengaruhi minat menggunakan pada aplikasi DANA, berdasarkan hasil kuesioner penelitian Pengguna merasa tata letak dan pengaturan menu serta fitur aplikasi DANA disusun dengan baik dan mudah dipahami sehingga memberikan pengalaman positif kepada penggunanya. Namun perusahaan perlu memperbaiki informasi dan intruksi pada fitur yang disediakan agar memudahkan pengguna untuk menggunakan fitur pada aplikasi DANA. Meskipun pengalaman secara kognitif pengguna tidak berpengaruh tetapi tetap perlu untuk menciptakan pengalaman yang baik dengan kemudahan dalam menggunakan fitur yang pada akhirnya bisa berpengaruh terhadap minat menggunakan pada aplikasi DANA.

2. Saran Kepada Penelitian Selanjutnya :

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan.

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mempelajari lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan *e-service quality*,

keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik lagi.

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data dan pengumpulan maupun segala sesuatunya terkait dengan variabel yang diteliti sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.
- c. Hasil penelitian ini menunjukkan minat menggunakan dipengaruhi oleh variabel *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel yang mencakup manajemen pemasaran.