

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji pada penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, maka secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kemudahan penggunaan terhadap variabel Kepuasan pengguna *e-wallet* DANA sebesar 18,57%. Analisis dan olah data menunjukkan bahwa indikator pada variabel kemudahan penggunaan yang memiliki rata-rata terbesar terdapat pada Informasi jumlah *top-up* saldo sangat jelas, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator Dapat diandalkan.
2. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kegunaan terhadap variabel Kepuasan pengguna *e-wallet* DANA sebesar 62,94%. Analisis dan olah data menunjukkan bahwa indikator pada variabel kegunaan yang memiliki rata-rata terbesar terdapat pada indikator Proses pembayaran menjadi lebih sederhana, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator DANA dapat digunakan untuk melakukan pembayaran Internet dan tagihan listrik dan PDAM.
3. Kemudahan penggunaan dan Kegunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan pengguna sebesar 82% dan sisanya 18% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait kemudahan penggunaan dan kegunaan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA, penulis mempunyai beberapa saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kemudahan penggunaan adalah Dapat diandalkan. Maka dapat

diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya yaitu dengan memudahkan dan memperluas penyediaan sistem pembayaran yang dapat digunakan dan sesuai dengan aplikasi DANA, seperti memperluas kerjasama dengan berbagai *merchant*. Serta menjaga stabilitas sistem agar tidak terjadi gangguan pada aplikasi DANA saat melakukan transaksi menggunakan DANA.

2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kegunaan adalah DANA dapat digunakan untuk melakukan pembayaran Internet dan tagihan listrik dan PDAM. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya yaitu dengan dan memperluas penyediaan sistem pembayaran tagihan listrik dan PDAM. Serta adanya sosialisasi berlanjut baik secara *online* yaitu melalui iklan pada media sosial maupun secara *offline* yaitu berupa pembagian brosur mengenai fitur tersebut yang diberikan kepada pengguna DANA mengenai kegunaan dari aplikasi DANA.
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kepuasan pengguna adalah DANA dapat digunakan untuk transaksi jual beli emas. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya memberikan penyuluhan tentang jual beli emas di aplikasi DANA melalui papan iklan atau penyuluhan secara langsung dengan mengadakan event khusus untuk fitur DANA eMAS sehingga pengguna juga dapat langsung bertanya jika masih belum terlalu paham terhadap fitur tersebut. Karena kebanyakan pengguna masih belum mengetahui tentang fitur jual beli emas pada aplikasi DANA.