

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS, diperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0,446, nilai T-statistic sebesar 5,411, dan nilai P-value sebesar 0,001. Nilai T-statistic yang lebih besar dari 1,96 serta P-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis diterima, sehingga kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA di kalangan mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keandalan sistem, dan responsivitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS, diperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0,471, nilai T-statistic sebesar 5,965, dan nilai P-value sebesar 0,001. Nilai T-statistic yang lebih besar dari 1,96 serta P-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis diterima, sehingga keamanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA di kalangan mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta keandalan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan penyedia layanan aplikasi DANA

Perusahaan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, terutama dalam hal kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna. Selain itu, perusahaan juga perlu terus meningkatkan sistem keamanan aplikasi agar pengguna merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS pada aplikasi DANA.

2. Bagi pengguna aplikasi DANA

Pengguna diharapkan dapat menggunakan layanan pembayaran digital secara bijak serta selalu menjaga keamanan data pribadi dalam menggunakan aplikasi keuangan digital.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pembayaran digital, seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, maupun kualitas sistem. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan objek penelitian yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pembayaran digital.