

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-toll card di Cirebon). Dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu saya menggunakan kartu e-toll untuk transaksi pembayaran di tol dan rata-rata terendah yaitu kartu e-toll memudahkan saya dalam aktifitas pembayaran lain seperti pengisian bensin dan membayar parkir.
2. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-toll card di Cirebon). Dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu informasi jumlah saldo saat top up ditampilkan secara jelas pada tempat top up dan rata-rata terendah yaitu kartu e-toll mudah digunakan untuk transaksi pembayaran di toko retail tertentu.
3. *Perceived Usefulness* dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-toll card di Cirebon) sebesar 58%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait *perceived usefulness* dan kemudahan penggunaan yang berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen e-toll (Studi pada pengguna e-toll card di Cirebon), penulis mempunyai beberapa saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel *Perceived usefulness* adalah kartu e-toll memudahkan saya dalam aktifitas pembayaran lain seperti pengisian bensin dan membayar parkir. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya yaitu dengan memperluas penyediaan sistem pembayaran bensin dan

pembayaran parkir yang dapat menggunakan kartu e-toll. Serta adanya sosialisasi berlanjut mengenai kegunaan dari kartu e-toll.

2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kemudahan penggunaan adalah kartu e-toll mudah digunakan untuk transaksi pembayaran di toko retail tertentu. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya yaitu menjaga stabilitas sistem agar tidak terjadi gangguan pada toko retail tertentu saat transaksi konsumen menggunakan kartu e-toll .
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kepuasan konsumen adalah kartu e-toll terproses dengan cepat saat transaksi. Maka dapat diperbaiki dengan beberapa cara diantaranya menjaga dan melakukan pengecekan berkala terhadap sistem dan mesin transaksi kartu. Serta memberikan penyulihan tentang penyimpanan kartu e-toll yang baik dan benar. Karena seringkali konsumen merusak kartu e-toll secara tidak sadar, yang dapat mengakibatkan kartu e-toll sulit terproses dengan cepat.

