

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang sudah dilakukan menggunakan *SmartPLS* mengenai pengaruh *E-service quality* dan harga terhadap keputusan penggunaan produk Dana Indonesia's digital wallet, maka dapat disimpulkan *E-service quality* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Artinya ketika *E-service quality* mengalami peningkatan, maka keputusan penggunaan akan meningkat. Demikian pula sebaliknya, jika *E-service quality* menurun, maka keputusan penggunaan juga akan menurun.

Kesimpulan selanjutnya yaitu, harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Artinya ketika harga mengalami peningkatan, maka keputusan penggunaan akan meningkat. Demikian pula sebaliknya, jika harga menurun, maka keputusan penggunaan juga akan menurun. Meningkatkan dalam arti bahwa semua konsumen setuju dengan harga layanan Dana yang terjangkau. Dengan penetapan harga yang terjangkau atau tidak membebankan biaya membuat konsumen tidak keberatan untuk menggunakan layanan *E-wallet* Dana. Selanjutnya, secara simultan *E-service quality* dan harga dapat mempengaruhi keputusan penggunaan. Artinya ketika *E-service quality* dan harga mengalami peningkatan, maka keputusan penggunaan akan meningkat. Demikian pula sebaliknya, jika *E-service quality* dan harga menurun, maka keputusan penggunaan juga akan menurun.

#### V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan implementasi dan hasil yang ada. diharapkan dapat berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkannya.

1. Penelitian ini dapat membantu sebagai bahan referensi perusahaan. Dimana dengan meningkatkan *E-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik akan memiliki dampak bagi operasional perusahaan. Dengan *E-service*

2. *quality* yang baik serta layanan yang mudah digunakan akan meningkatkan jumlah penggunaan *E-wallet* Dana.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan pengembangan terhadap penelitian dengan tema sejenis dengan menambahkan atau mengganti variabel penelitian.