

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dengan menggunakan aplikasi pengolah data SmartPLS 3.0 mengenai pengaruh kepuasan pelanggan dompet digital DANA di DKI Jakarta maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA di DKI Jakarta. Berdasarkan hal tersebut bisa diambil kesimpulan yakni kualitas layanan yang diberi serta diterapkan dari DANA mampu membuat pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi serta bertransaksi di dalamnya. Hal tersebut menyebabkan bahwa variabel kualitas layanan sejalan dengan hipotesis pertama yaitu kualitas layanan suatu produk ataupun jasa mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya

Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA di DKI Jakarta. Berdasarkan hal tersebut bisa diambil kesimpulan yakni kepercayaan pengguna pada aplikasi DANA mampu membuat pengguna merasa puas dan mempercayai aplikasi untuk kegiatan bertransaksi. Hal tersebut menyebabkan bahwa variabel kepercayaan sejalan dengan hipotesis kedua yaitu kepercayaan suatu produk atau jasa dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel keamanan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA di DKI Jakarta. Berdasarkan hal tersebut bisa diambil kesimpulan yakni keamanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan DANA. Hal tersebut menyebabkan bahwa variabel keamanan tidak sejalan dengan hipotesis ketiga yaitu keamanan suatu produk atau jasa dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya

V.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti untuk aplikasi DANA dan penelitian berikutnya yang berdasarkan dari hasil penelitian ini yaitu:

Pada penelitian ini kepuasan pelanggan pada dompet digital DANA dipengaruhi paling besar oleh variabel kualitas layanan, maka dari itu peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk dilakukan yaitu berupa peningkatan fitur ataupun tampilan *user interface* dan *user experience* dan desain aplikasi yang lebih baik lagi, serta keandalan layanan dalam memberikan kualitas dalam transaksi agar semakin meningkatkan kepuasan pelanggan dompet digital DANA. Selanjutnya untuk variabel kepercayaan juga mempengaruhi pengguna dalam bertransaksi dalam penggunaan dompet digital DANA sehingga menciptakan rasa percaya serta kredibilitas DANA sebagai penyedia layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Oleh karena itu DANA sebagai aplikasi dompet digital perlu untuk mempertahankan dan membangun kepercayaan pelanggan agar menciptakan komitmen pelanggan, selain itu *customer service* DANA harus lebih sigap dalam menanggapi keluhan yang terjadi pada layanan. Lalu pada variabel keamanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga DANA sebagai penyedia layanan dompet digital cukup menjamin kerahasiaan dan proteksi data pribadi pelanggan agar tidak terjadi penyalahgunaan oleh pihak lain dan pengguna merasa aman dan nyaman terkait data, uang dan pola transaksi mereka.

Adapun saran untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian terkait lebih lanjut dapat menggunakan ataupun menambah variabel lain seperti minat penggunaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, citra merek, ataupun variabel lain yang terkait penggunaan dompet digital agar dapat mendapatkan hasil serta mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel lain terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, peneliti juga memberikan agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek lain, memperluas wilayah cakupan, dan penambahan jumlah responden sehingga dapat mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan lebih jauh serta memberikan pembaharuan dan inovasi lebih lanjut dari penelitian sebelumnya.