

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Jenis layanan dan fitur aplikasi GoPay yang tersedia dinilai sangat lengkap dan mendukung berbagai kebutuhan transaksi digital pengguna. Aplikasi GoPay menawarkan fitur-fitur yang mudah digunakan, mulai dari pembayaran harian, top-up, hingga fitur keamanan seperti verifikasi dan PIN. Mayoritas responden menyatakan bahwa fitur-fitur yang ditawarkan sangat mudah dipahami dan digunakan, sehingga meningkatkan ketertarikan mereka untuk terus menggunakan aplikasi GoPay.
- b. Manfaat penggunaan aplikasi GoPay dirasakan oleh sebagian besar responden, khususnya dalam kemudahan bertransaksi, kecepatan layanan, serta keamanan data pribadi. Aplikasi GoPay tidak hanya memudahkan dalam aktivitas keuangan sehari-hari, tetapi juga membantu pengguna dalam menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi. Mayoritas responden memanfaatkan aplikasi GoPay untuk mendukung kebutuhan transaksi, ekonomi hingga kebutuhan transportasi mereka dengan cara yang praktis dan modern.
- c. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay pada Generasi Z tergolong tinggi. Hal ini ditunjukkan dari tiga faktor utama kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta kecepatan dan efisiensi. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap penggunaan dan pengalaman bertransaksi dengan aplikasi GoPay, percaya terhadap sistem keamanan data dan transaksi, serta yakin bahwa aplikasi GoPay memberikan layanan yang cepat dan minim gangguan. Dengan demikian, aplikasi GoPay telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna digital di kalangan Generasi Z.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Bagi penulis selanjutnya dapat melakukan penulisan karya ilmiah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital lainnya dan untuk memperkaya wawasan dapat mempertimbangkan penggunaan metode selain kuesioner sehingga mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang pengalaman dan persepsi pengguna.
- b. Bagi pihak GoPay disarankan dapat terus berinovasi dalam pengembangan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pengguna khususnya Generasi Z agar meningkatkan minat transaksi dalam menggunakan dompet digital aplikasi GoPay.
- c. Bagi pengguna khususnya Generasi Z diharapkan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan GoPay seperti GoPayLater, GoPay Investasi, atau GoPay Goals, untuk mengoptimalkan kemudahan, keamanan, dan efisiensi transaksi digital serta pengelolaan keuangan pribadi. Pengguna juga disarankan untuk selalu menjaga keamanan akun GoPay dengan tidak membagikan PIN atau informasi pribadi lainnya kepada orang lain.