

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana” Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda, maka penulis dapat menyimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis regresi linier berganda menyimpulkan bahwa kedua variabel bebas (kemudahan dan keamanan) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana.
2. Hasil uji secara simultan (uji f) menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana.
3. Hasil uji secara parsial (uji t) menghasilkan kesimpulan bahwa:
  - a. Variabel Kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana.
  - b. Variabel Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

### 1. Saran Untuk Perusahaan:

- 1) Perusahaan sebaiknya dapat lebih memperhatikan serta meningkatkan pelayanan dan fitur-fitur lainnya agar dapat memberikan kemudahan serta memberikan layanan yang lebih baik kedepannya, seperti layanan pada *customer care* agar lebih tanggap dan *responsive* terhadap masalah atau keluhan yang dialami pengguna supaya permasalahan atau kendala pengguna dapat terselesaikan dengan mudah.
- 2) Perusahaan sebaiknya memberikan jaminan yang terjamin bagi pengguna aplikasi Dana agar pengguna tidak dirugikan dan pengguna dapat lebih nyaman saat melakukan transaksi. Dengan adanya keamanan yang ekstra akan membuat pengguna memiliki rasa kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi Dana, karena tidak hanya memiliki rasa keamanan yang terjamin dapat membuat rasa kepercayaan pengguna meningkat dan pada akhirnya dapat berdampak pada loyalitas pelanggan yang terus menerus menggunakan aplikasi Dana sebagai media bertransaksi online.

### 2. Saran Untuk Peneliti Yang Akan Datang :

Untuk peneliti yang akan datang dengan menggunakan objek penelitian yang sama, hendaknya peneliti dapat menggunakan variabel yang berbeda atau bisa menambahkan variabel yang lain. Yang dapat memperluas ruang lingkup pada objek penelitian, dan

juga penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi penelitian yang akan datang serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.