

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data penelitian menggunakan analisis SEM-PLS tentang bagaimana variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Atas Merek memberikan kontribusi terhadap Minat Perilaku Penggunaan Kembali pada Dompot Digital GoPay di Kota Surabaya, maka :

1. Semakin tinggi Minat Perilaku Penggunaan kembali yang dirasakan oleh pengguna layanan dompet digital GoPay, maka semakin tinggi pula Persepsi Kemudahan Penggunaan yang dirasakan pada dompet digital GoPay di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan memberikan kontribusi terhadap Minat Perilaku Penggunaan Kembali pada dompet digital GoPay di Kota Surabaya.

2. Semakin tinggi Minat Perilaku Penggunaan kembali yang dirasakan oleh pengguna layanan dompet digital GoPay, maka semakin tinggi pula Kepercayaan Atas Merek pada dompet digital GoPay di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Atas Merek memberikan kontribusi terhadap Minat Perilaku Penggunaan Kembali pada dompet digital GoPay di Kota Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan, maka terdapat beberapa saran sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di waktu yang akan datang, antara lain:

1. Dompot Digital GoPay sebaiknya lebih memperhatikan Persepsi Kemudahan Penggunaan, khususnya pada aspek kemudahan mendapatkan aplikasi saat akan digunakan karena seiring perkembangan zaman dan teknologi perubahan cara bertransaksi atau metode pembayaran beralih ke cara yang lebih modern melalui perangkat smartphone, maka diperlukan layanan aplikasi yang cepat dan mudah.
2. Dompot Digital GoPay juga sebaiknya harus mempertahankan dan meningkatkan minat penggunaan konsumen, khususnya pada aspek kompetensi merek dengan memperhatikan reputasi baik yang dimiliki agar dapat memenuhi kebutuhan dalam menunjang berbagai jenis transaksi, memberikan performa aplikasi yang dapat menjamin keamanan akun penggunanya, dan mempertahankan seluruh layanan yang disediakan dengan baik, mengingat cukup banyak platform dompet digital sejenis dengan keunggulannya masing-masing dapat mempengaruhi keberlangsungan jumlah pengguna aktif dompet digital GoPay saat ini.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya, hasil ini dapat dikembangkan sebagai referensi tambahan untuk melakukan penelitian selanjutnya.