

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian pada Model Pengaruh Manfaat, kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan terhadap daya tarik dan kepuasan konsumen pengguna *e-wallet* DANA yang telah dianalisis ini, didapatkan beberapa kesimpulan antara lain:

Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Tarik menggunakan *e-wallet* DANA dengan nilai CR sebesar 1,754 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,753 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) serta memiliki koefisien regresi sebesar 0,332. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik menggunakan *e-wallet* DANA dengan nilai CR sebesar 1,894 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,753 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) serta memiliki koefisien regresi sebesar 0,674. Kemudahan penggunaan tidak dapat dibuktikan dalam penelitian ini karena variabel kemudahan penggunaan (X3) dikeluarkan dari model penelitian. Daya Tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *e-wallet* DANA dengan nilai CR sebesar 4,063 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,753 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) serta memiliki koefisien regresi sebesar 0,748. Persamaan simultan model pengaruh Manfaat dan kualitas pelayanan terhadap daya tarik dan kepuasan konsumen pengguna *e-wallet* DANA sebesar  $Y_2 = 0,248 X_1 + 0,504 X_2 + Z_4$ .

## 5.1 Saran

Hasil penelitian yang telah diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak PT. Elang Sejahtera Mandiri harus mempertahankan dan meningkatkan kembali dari segi kebermanfaatan serta kualitas layanan dari produk *e-wallet* nya agar daya tarik dan kepuasan konsumen penggunaan *e-wallet* DANA dapat meningkat.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak PT. Elang Sejahtera Mandiri sebagai masukan terhadap apa yang dirasakan oleh pengguna untuk membuat strategi bersaing yang lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat mengguguli atau menggeser OVO yang menduduki posisi pertama.
3. Peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan selanjutnya dapat mengembangkan variabel seperti keamanan atau lainnya yang relevan dirasakan oleh pengguna *e-wallet*.
4. Peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan menambahkan pendidikan pada stratifikasi responden sehingga peneliti dapat mengetahui pendidikan dari respondennya dan dirasa dengan adanya minimal pendidikan tertentu dapat menjawab menjawab pernyataan kuesioner lebih meyakinkan lagi.