

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, sampai dengan uji analisis mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA melalui *Continuance Use Intention* dengan teori pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM) dapat disimpulkan bahwa :

1. *Confirmation* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat harapan konsumen terkait tingkat kegunaan layanan *e-wallet* DANA maka berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, begitupun sebaliknya.
2. *Confirmation* berpengaruh terhadap *perceived security*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat harapan konsumen terkait tingkat keamanan yang dirasakan pengguna DANA berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, begitupun sebaliknya.
3. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *satisfaction*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna pasca menggunakan sistem, maka

semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut, begitupun sebaliknya.

4. *Confirmation* berpengaruh terhadap *satisfaction*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin terpenuhi harapan awal pengguna terhadap suatu sistem yang berarti sistem tersebut berguna, maka pengguna cenderung akan merasa puas, begitupun sebaliknya.

5. *Perceived security* berpengaruh terhadap *satisfaction*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin tinggi keamanan sistem pembayaran, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

6. *Perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *continuance use intention*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin meningkat atau menurunnya kegunaan yang dirasakan tidak akan mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan.

7. *Satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance use intention*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin pengguna merasa puas akan performa sistem pasca menggunakan sistem, maka semakin meningkat pula niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem.

8. *Perceived security* tidak berpengaruh terhadap *continuance use intention*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *perceived*

security memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *continuance use intention*. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkat atau menurunnya keamanan yang dirasakan pengguna dompet digital, tidak akan mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan.

9. *Self-efficacy* berpengaruh terhadap *continuance use intention*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin tinggi efikasi diri pengguna layanan dompet digital, maka semakin tinggi niat untuk melanjutkan penggunaan layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan dalam penelitian mengenai niat berkelanjutan menggunakan dompet digital DANA yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis, agar dapat menghasilkan penelitian yang bermanfaat dapat meningkatkan layanan bagi pihak DANA, maka :

1. Saran untuk penelitian yang Akan Datang

Dalam rangka penyempurnaan dalam bidang yang dikaji dalam studi ini, peneliti yang akan datang diharapkan :

- 1) Dapat menggunakan objek yang berbeda. Saat ini terdapat beberapa dompet digital baik dompet digital independen

maupun dependen, seperti OVO, Gopay, Shopeepay, dan lain sebagainya.

- 2) Apabila penelitian selanjutnya tetap menggunakan teori pendekatan seperti *Expectation Confirmation Model (ECM)*, maka diharapkan untuk memperluas atau memodifikasi dengan pendekatan teori lain misalnya *Task Technology Fit (TTF)*, *The Theory of Planned Behavior (TPB)*, dan *The Technology Acceptance Model (TAM)*. Variabel yang mengukur persepsi kepuasan dan kesesuaian penggunaan teknologi informasi seperti *perceived task-fit, utilization*. Kemudian variabel yang mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi seperti *perceived enjoyment, compatibility* dan *perceived resources*. Dan variabel yang memperkirakan perilaku atau perbuatan seseorang seperti, *attitude towards behavioral, subjective norm*, dan *perceived behavioral*.
- 3) Menambah jumlah responden, apabila sampel yang digunakan lebih banyak dapat mewakili populasi dengan baik.

2. Saran Untuk Perusahaan

Dalam rangka meningkatkan penggunaan berkelanjutan suatu aplikasi yang dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Perusahaan dapat mempertahankan DANA Protection, yang bersertifikat ISO 27001 dan PCI DSS (*Payment Card Industry*

Data Security Standard), untuk memastikan prinsip kebijakan *zero-data sharing*. Sehingga menumbuhkan rasa percaya pengguna serta meningkatkan keamanan yang dirasakan yang diharapkan mampu mengarahkan pengguna pada niat untuk terus menggunakan layanan.

- 2) Perusahaan dapat memberikan perhatian lebih kepada layanan pengguna (*customer care*) agar lebih tanggap dan responsif terhadap masalah atau keluhan yang dialami pengguna.
- 3) Perusahaan dapat memperluas jaringan kerjasama dan merchant lain sehingga pengguna dapat menggunakan layanan untuk berbagai sektor.