

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berlandaskan pembahasan yang terdapat di bab sebelumnya, maka disimpulkan yakni:

- a) Terdapat pengaruh simultan *pada Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness* dan *Trust* terhadap kepuasan pengguna dompet digital Ovo..

Temuan pengujian secara parsial menunjukkan bahwasanya:

- b) *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dompet digital Ovo.
- c) *Perceived Usefulness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dompet digital Ovo.
- d) *Trust* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna dompet digital Ovo.

5.2. Saran

Berlandaskan temuan penelitian, ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan dan dimanfaatkan menjadi bahan pada pengampilan keputusan yakni:

1. Berdasarkan penelitian diatas diketahui bahwasanya variabel *Perceived Use of Use* atau persepsi kemudahan mempengaruhi kepuasan konsumen. Sebagian besar responden sudah merasa puas terhadap persepsi kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi dompet digital Ovo. Sebaiknya *Perceived Ease of Use* terus dipertahankan dan ditingkatkan karena

terdapat beberapa responden yang kurang puas terhadap persepsi kemudahan yang ditawarkan. Biasanya masalah ini terjadi saat pengguna dompet digital kurang memahami fitur fitur yang ditawarkan sehingga merasa sulit saat bertransaksi mempergunakan dompet digital Ovo.

2. Berdasarkan penelitian diatas diketahui bahwasanya variabel *Perceived Usefulness* atau persepsi kebermanfaatan mempengaruhi kepuasan konsumen. Mayoritas responden merasa puas dengan persepsi kebermanfaatan yang telah ditawarkan aplikasi dompet digital Ovo. Sebaiknya *Perceived Usefulness* terus di pertahankan dan ditingkatkan karena terdapat beberapa responden yang masih kurang puas terhadap persepsi kebermanfaatan yang ditawarkan.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwasanya kemampuan *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, serta *Trust* dengan Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh 0,595 (59,5%), sementara lainnya 40,5% dibahas variabel lain yang tidak ada di riset ini. Dimaksudkan bagi penelitian berikutnya dapat mempergunakan variabel lain yang belum diteliti di riset ini.