BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat penutup dari penelitian skripsi yang terdiri dari kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian, rekomendasi untuk pihak pengembang aplikasi ShopeePay, serta saran untuk penelitian mendatang.

5.1 Kesimpulan

Aplikasi ShopeePay adalah fitur layanan dompet dan uang elektronik, atau yang biasa disebut dengan *e-wallet* atau e-money yang berfungsi sebagai metode pembayaran secara *online* [30]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan ShopeePay sebagai metode pembayaran serta mengetahui faktor paling berpengaruh terhadap keputusan pengguna aplikasi ShopeePay pada populasi perempuan Generasi Z. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor yang mempengaruhi niat pengguna perempuan generasi Z dalam menggunakan aplikasi ShopeePay adalah *performance expectancy*, *social influence*, dan *perceived security* yang masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Selain itu, *trust* dan *effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *performance expectancy*. *Facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *effort expectancy*. Kemudian, *perceived security* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Sedangkan variabel *trust*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, dan *network externalities* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini membuktikan meskipun

berdasarkan jawaban dari responden dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa percaya dengan aplikasi ShopeePay, namun hal tersebut bukan menjadi faktor utama yang mempengaruhi niat pengguna. Begitu pun dengan *effort expectancy* yang merujuk pada kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, serta *facilitating condition* yaitu faktor pendukung eksternal yang juga tidak mempengaruhi niat adopsi pengguna aplikasi ShopeePay perempuan generasi Z.

2. Faktor yang paling berpengaruh terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi ShopeePay adalah *performance expectancy*. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.332, nilai *t-statistic* sebesar 3.267, dan *p values* sebesar 0.001, yang merupakan nilai variabel paling besar terhadap *behavioral intention* dibandingkan variabel lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perspektif pengguna bahwa aplikasi ShopeePay dapat bermanfaat dan membantu memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka menjadi faktor yang paling mempengaruhi pengguna perempuan generasi Z untuk menggunakan aplikasi ShopeePay

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penelitian ke depannya dapat menambahkan variabel lain ke dalam model teoretis untuk meningkatkan kekuatan penjelasan seperti: *user experience*, *user satisfaction*, *price or cost*, *lifestyle* dan lain-lain yang sekiranya dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan suatu teknologi atau layanan.

2. Penelitian lebih lanjut dapat menggunakan objek lain, seperti generasi milenial atau populasi berjenis kelamin lak-laki. Hasil yang diberikan nantinya dapat dijadikan pembandingan untuk melihat perspektif pengguna dari sudut pandang yang berbeda.
3. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan variabel moderasi seperti *age*, *experience*, dan *voluntariness of use* untuk mendapati dan mengidentifikasi hasil yang lebih spesifik terkait pengaruh faktor atau variabel tertentu.