

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil yang berasal dari pengujian menggunakan analisis *Partial Least Square* untuk menguji pengaruh fitur layanan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fitur layanan memberikan kontribusi terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA pada generasi Z di Surabaya . Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin lengkap dan mudah diakses fitur yang disediakan oleh DANA, maka akan semakin meningkatkan keputusan penggunaan dari para konsumen, khususnya generasi Z yang memiliki kebutuhan tinggi terhadap kemudahan transaksi *digital*.
2. Keamanan memiliki kontribusi terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA pada generasi Z di Surabaya . Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka akan semakin meningkatkan keputusan penggunaan. Keamanan transaksi menjadi faktor yang mampu memberikan rasa percaya dan keyakinan bagi pengguna untuk memilih DANA sebagai aplikasi *e-wallet* andalan mereka

5.2 Saran

Berdasarkan implikasi hasil penelitian yang telah dipaparkan, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dan dapat dipergunakan sebagai bahan pengambilan keputusan ialah sebagai berikut :

1. Fitur Layanan

Perusahaan perlu terus mengembangkan dan memperbarui fitur layanan yang ada pada aplikasi DANA agar semakin relevan dengan kebutuhan generasi Z. Fitur yang bersifat praktis, mudah digunakan, dan terintegrasi dengan berbagai layanan digital akan meningkatkan kenyamanan serta loyalitas pengguna. Misalnya, memperluas kerja sama dengan *merchant*, menambah fitur pembayaran otomatis (auto-debit), dan meningkatkan aksesibilitas tampilan aplikasi agar lebih *user-friendly*.

2. Keamanan

Aspek keamanan transaksi harus senantiasa menjadi prioritas utama. DANA perlu mengoptimalkan teknologi enkripsi, otentikasi ganda (*two-factor authentication*), serta sistem deteksi penipuan (*fraud detection*) yang lebih canggih untuk menjaga kepercayaan pengguna. Selain itu, edukasi kepada pengguna mengenai cara menjaga keamanan akun juga penting dilakukan, misalnya melalui notifikasi, tips keamanan di aplikasi, atau kampanye digital yang mudah dipahami oleh generasi Z.