

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi diraih oleh ShopeePay dengan sentimen positif sebesar 87,82%, disusul oleh DANA sebesar 75,91% dan GoPay sebesar 69,73%, di mana GoPay tercatat memiliki tingkat keluhan (sentimen negatif) tertinggi sebesar 28,22% (disusul oleh DANA 22,82% dan ShopeePay 11,06%). Secara keseluruhan, kepuasan pengguna didominasi oleh dimensi *Reliability* dan *Tangible*, di mana pengguna sangat mengapresiasi kemudahan transaksi serta antarmuka aplikasi yang simpel. Namun, dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* menjadi titik lemah utama yang memicu sentimen negatif, terutama terkait isu saldo hilang pada DANA, kendala *top-up* pada GoPay, serta masalah verifikasi akun pada ShopeePay.
2. Rekomendasi utama mencakup penguatan keamanan enkripsi dan penambahan tim CS untuk DANA guna mengatasi isu saldo hilang, serta sinkronisasi API bank mitra bagi GoPay untuk menjamin kecepatan *top-up* dan transparansi fitur pinjaman. Sementara itu, ShopeePay perlu memprioritaskan pembaruan sistem autentikasi dan optimalisasi *gateway* OTP untuk mempermudah proses login serta verifikasi akun pengguna.

5.2 Saran

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Pengembang *e-wallet* sebaiknya memperkuat aspek keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kecepatan layanan sebagai faktor utama peningkatan kepuasan pengguna.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas penerapan metode *deep learning* lain seperti RoBERTa atau IndoBART dapat dieksplorasi untuk meningkatkan performa analisis sentimen di masa mendatang.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya mengintegrasikan aspek demografi pengguna untuk mendapatkan gambaran tren kepuasan *e-wallet* yang lebih komprehensif.