

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, dan *perceived advantage* terbukti dapat memengaruhi *behavioral intention* Generasi Z untuk menggunakan *contactless financial services*. Sementara itu, *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z.
2. *Performance expectancy* mampu memengaruhi *trust* Generasi Z untuk menggunakan *contactless financial services*. Sedangkan *social influence* dan *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *trust*.
3. *Trust* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* Generasi Z untuk menggunakan *contactless financial services*.
4. *Behavioral intention* mampu memengaruhi *use behavior* Generasi Z untuk menggunakan *contactless financial services*.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan, meliputi:

1. Penyebaran kuesioner penelitian yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia, responden hanya berasal dari beberapa provinsi tertentu,

sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan perilaku penggunaan *contactless financial services* secara nasional.

2. Penelitian hanya berfokus pada Generasi Z, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan pada kelompok usia lain, seperti Generasi Milenial atau generasi X, yang mungkin memiliki karakteristik adopsi teknologi dan perilaku keuangan digital yang berbeda.
3. Variabel penelitian yang terbatas pada *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *perceived advantage*, *trust*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Keterbatasan ini memberikan peluang bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lainnya, seperti *facilitating conditions*, *habit*, dan *hedonic motivation* guna memperluas pemahaman determinan penggunaan *contactless financial services* pada generasi Z.

5.3.Saran

Mengacu pada hasil analisis dan pembahasan yang telah disampaikan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Bagi penyedia layanan, disarankan untuk berfokus pada peningkatan layanan, kemudahan, dan keunggulan fungsional yang secara langsung dirasakan oleh pengguna. Penyedia layanan juga perlu menjaga performa, stabilitas, dan keamanan layanan secara konsisten untuk memberikan pengalaman positif kepada pengguna. Layanan keuangan *contactless* diharapkan mampu beroperasi dengan cepat, minim gangguan, dan andal guna memenuhi kebutuhan pengguna, terutama Generasi Z yang terbiasa

dengan teknologi yang mampu mempermudah dan mempercepat transaksi keuangannya.

2. Bagi pengguna *contactless financial services*, diharapkan dapat memanfaatkan layanan keuangan secara bijak dengan tetap memperhatikan keamanan data dan transaksi. Pengguna perlu meningkatkan kesadaran terhadap potensi risiko digital dan memahami mekanisme perlindungan yang disediakan oleh penyedia layanan. Upaya ini bertujuan untuk membantu pengguna memperoleh pengalaman transaksi yang lebih aman dan nyaman.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti *facilitating conditions*, *habit*, *promotional activities*, dan variabel lainnya yang masih relevan dengan konteks penggunaan *contactless financial services*. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat melibatkan responden dari kelompok generasi lainnya, seperti Generasi Milenial atau Generasi X, untuk memberikan gambaran komparatif mengenai perbedaan karakteristik dan perilaku adopsi teknologi keuangan.