

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis olah data menggunakan Smart PLS yang menguji variabel Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Intensitas Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna, dari analisis tersebut memberikan hasil:

1. Kegunaan mampu memberikan kontribusi terhadap Intensitas Penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa Intensitas Penggunaan disebabkan oleh salah satu faktor yaitu Kegunaan. Adanya nilai kegunaan yang meningkat akan meningkatkan intensitas penggunaan pada sebuah sistem/aplikasi.
2. Kemudahan penggunaan mampu memberikan kontribusi terhadap Intensitas Penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa Intensitas Penggunaan dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu Kemudahan Penggunaan. Adanya kemudahan saat menggunakan sistem/aplikasi akan meningkatkan intensitas penggunaannya.
3. Kegunaan mampu memberikan kontribusi terhadap Intensitas Penggunaan melalui Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan kemampuan Kepuasan Pengguna dalam memediasi Kegunaan terhadap Intensitas Penggunaan. Kepuasan pengguna yang meningkat akibat kegunaan yang dirasakan dari sebuah sistem/aplikasi mampu meningkatkan intensitas penggunaan.
4. Kemudahan Penggunaan mampu memberikan kontribusi terhadap Intensitas Penggunaan melalui Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan

kemampuan Kepuasan Pengguna dalam memediasi Kemudahan Penggunaan terhadap Intensitas Penggunaan. Semakin mudah sebuah sistem/aplikasi saat digunakan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna yang nantinya berdampak pada meningkatnya intensitas penggunaan.

5.2 Saran

Berikut merupakan beberapa saran untuk menjadi bahan pertimbangan untuk perkembangan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Teruntuk penyedia fitur QRIS aplikasi Blu, agar meningkatkan nilai guna bagi pengguna dengan memperluas kerjasama dengan berbagai merchant atau *brand*. Selain itu, penyedia layanan juga disarankan untuk melakukan penyempurnaan secara berkelanjutan terhadap kemudahan penggunaan, baik dari sisi tampilan maupun alur transaksi agar persepsi kemudahan bagi pengguna dapat terus meningkat. Selanjutnya, dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna, penyedia layanan perlu lebih responsif terhadap masukan dan umpan balik yang disampaikan pengguna. Dengan memerhatikan aspek kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan tersebut, diharapkan intensitas penggunaan fitur QRIS pada aplikasi Blu dapat terus meningkat.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai perilaku intensitas penggunaan layanan digital, sebaiknya menambah variabel independent

atau variabel mediasi yang lebih bervariasi seperti persepsi risiko dan kepercayaan yang belum diteliti dalam penelitian ini.