

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Citra merek, persepsi keamanan, dan kualitas aplikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna GoPay di Surabaya. Kepercayaan pengguna terbentuk dari beberapa faktor yang saling mendukung di dalam penelitian. Pengalaman penggunaan, rasa aman, dan persepsi terhadap merek menjadi satu kesatuan yang memengaruhi tingkat kepercayaan. Ketika ketiga aspek tersebut berjalan dengan baik, kepercayaan pengguna juga akan meningkat.

Secara parsial, citra merek berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna. Pengguna cenderung lebih percaya pada layanan dengan reputasi yang baik dan dikenal luas. Citra merek yang positif mampu memberikan kesan profesional dan dapat diandalkan. Hal ini membuat pengguna lebih yakin dalam menggunakan layanan tersebut.

Persepsi keamanan juga berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna. Rasa aman menjadi faktor penting karena berkaitan dengan data pribadi dan transaksi keuangan. Pengguna akan lebih nyaman jika sistem dinilai mampu melindungi data dan dana mereka. Kejelasan informasi terkait keamanan turut memperkuat rasa percaya tersebut.

Kualitas aplikasi menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepercayaan pengguna. Kemudahan penggunaan, kecepatan respon, dan minimnya gangguan sangat memengaruhi pengalaman pengguna. Aplikasi yang stabil

membuat pengguna merasa lebih nyaman dan yakin dalam bertransaksi. Hal ini mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Secara keseluruhan, tujuan penelitian telah tercapai dan hipotesis dapat diterima baik secara simultan maupun parsial. Model penelitian mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dengan cukup baik. Temuan menunjukkan pentan penting ketiga variabel dalam membentuk kepercayaan pengguna. Hasil penelitian diharap menjadi referensi baru bagi penelitian selanjutnya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Untuk pelaku bisnis, khususnya penyedia layanan e-wallet disarankan untuk selalu meningkatkan kualitas aplikasi, terutama dalam kemudahan penggunaan, kecepatan dalam akses, serta stabilitas sistem. Pengalaman penggunaan yang baik menjadi faktor utama dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Selain itu, aspek keamanan perlu terus diperkuat melalui peningkatan sistem perlindungan data, pengembangan fitur verifikasi, serta transparansi informasi terkait keamanan transaksi. Hal ini penting untuk memberi rasa aman dan tenteram bagi pengguna dalam melakukan aktivitas keuangan digital.

Bagi masyarakat, disarankan untuk lebih memperhatikan aspek keamanan dan reputasi layanan sebelum menggunakan e-wallet, serta memahami fitur-fitur yang tersedia agar dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Dengan demikian, pengguna dapat meminimalisir risiko serta meningkatkan kepercayaan dalam melakukan transaksi digital.

5.2.2 Saran Konseptual

Bagi peneliti-peneliti berikutnya, disarankan menambah variabel lain yang relevan untuk pengembangan, seperti kepuasan pengguna, persepsi kemudahan penggunaan, maupun kualitas layanan. Dengan meneliti variabel lain dapat memberikan pandangan yang lebih tentang faktor yang berpengaruh ke kepercayaan pengguna. Penelitian juga perlu dilakukan pada objek atau wilayah yang belum pernah diteliti agar hasil penelitiannya dapat dibandingkan dan digeneralkan secara lebih banyak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian pada cakupan responden yang hanya berasal dari wilayah Surabaya, sehingga belum dapat disamaratakan pada wilayah lain dengan karakter pengguna yang berbeda. Selain itu penelitian menggunakan beberapa variabel independen, sehingga masih terdapat kemungkinan adanya hal lain yang mungkin memengaruhi kepercayaan pengguna namun belum ditelaah dalam penelitian ini.

Keterbatasan lainnya terletak di penggunaan metode pengumpulan data yang melalui kuesioner dan subjektif responden sehingga memungkinkan adanya perbedaan jawaban saat pengisian. Selain itu, penelitian dilakukan dalam kurun waktu tertentu, sehingga belum sepenuhnya menangkap perubahan perilaku pengguna yang dapat terjadi seiring perkembangan teknologi dan layanan e-wallet di masa mendatang.