

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian dengan judul pengaruh fitur layanan, privasi keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED dengan 100 responden dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED. Hal ini dikarenakan masih banyak pengguna yang mengeluh mengenai kendala yang terjadi pada fitur layanan pada aplikasi DANA saat melakukan transaksi.
2. Privasi keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED. Hal ini terjadi dikarenakan aplikasi DANA belum sepenuhnya menjamin kerahasiaan data para pengguna dan masih sering terjadi insiden keamanan pada akun pengguna yang mengalami akses tidak sah.
3. Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED. Hal ini dikarenakan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA melalui fitur layanan dan privasi yang terjadi kendala membuat kepuasan pengguna dipengaruhi

4. Fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran dimediasi oleh kepercayaan studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memperkuat persepsi pengguna terhadap fitur layanan melalui pengalaman yang dirasakan para pengguna.
5. Privasi keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dimediasi oleh kepercayaan studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED. Hal ini dikarenakan kepercayaan menjadi aspek terpenting dalam melakukan transaksi bagi para pengguna termasuk privasi keamanan. Hal ini tentu sangat membantu memperkuat persepsi pengguna terhadap kendala yang ada dalam privasi keamanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yang bermanfaat sebagai berikut:

A. Bagi Perusahaan

1. Perusahaan aplikasi DANA harus meningkatkan fitur layanan bagi para pengguna untuk kedepannya agar semakin lebih baik agar produk-produk yang ditawarkan aplikasi DANA dapat membantu pengguna dan menjadi alasan para pengguna tetap memilih aplikasi DANA sebagai alat pembayaran.
2. Perusahaan aplikasi DANA harus meningkatkan privasi keamanan agar kedepannya pengguna merasa aman dan terjamin kerahasiaan data pribadinya dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran yang selalu

memberikan kepuasan untuk penggunaanya.

3. Perusahaan aplikasi DANA harus mempertahankan kepercayaan dari para pengguna agar kedepannya agar pengguna tetap merasa percaya menggunakan aplikasi DANA dan pihak DANA dapat memberikan kualitas fitur sesuai harapan pengguna.
4. Perusahaan aplikasi DANA harus tetap mempertahankan kepuasan dari para pengguna agar dapat mempertahankan reputasi yang baik bagi aplikasi dan membuat para pengguna tetap menggunakan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran, memiliki fitur layanan yang baik, privasi keamanan yang terjaga dan juga kepercayaan dalam menggunakan aplikasi DANA.

B. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti diharapkan dapat menggunakan cakupan populasi yang lebih luas lagi dan menggunakan variabel-variabel yang memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna. Peneliti juga dapat menambah jangka waktu penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat agar dapat melihat apa yang sebenarnya paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.