

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini, akan disampaikan rangkuman akhir dari penelitian, implikasi dari hasil temuan dan rekomendasi yang dapat diambil sebagai tindak lanjut.

1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA menggunakan metode EUCS dengan menggunakan lima dimensi pengukuran yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan kelima aspek tersebut memberikan kontribusi sebesar 72,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian secara parsial atau individu menunjukkan kualitas *content*, *accuracy*, *format* dan *timeliness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Empat variabel dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 mengandung arti kepuasan pengguna terhadap isi informasi, keakuratan informasi, tampilan sistem dan keakuratan informasi yang disediakan pada aplikasi *e-wallet* DANA di Indonesia memenuhi kebutuhan mereka. Namun, kualitas *ease of use* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 artinya variabel tersebut tidak dapat sepenuhnya meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA dikategorikan puas, hal ini ditunjukkan dari skor kepuasan dengan *persentase* sebesar 79%. Hasil akhir yang didapatkan memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi *e-wallet* DANA secara efisien yang dapat memenuhi kebutuhan, walaupun aplikasi *e-wallet* DANA belum sepenuhnya sempurna. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur sebuah keberhasilan sistem/aplikasi. Sistem yang berkualitas hendaknya memberikan

pelayanan yang baik sehingga menimbulkan penggunaan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pihak DANA harus memperhatikan keluhan pengguna terkait permasalahan yang dirasakan agar menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan sistem yang lebih baik. Semakin tingginya kualitas sistem yang diberikan akan dapat meningkatkan kepuasan penggunanya.

1.2. Implikasi

Berdasarkan penjelasan simpulan sebelumnya, maka dapat dikemukakan implikasi dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA.
2. Temuan ini dapat membantu perusahaan DANA dalam menyusun strategi pemasaran, pengembangan produk, dan peningkatan layanan.
3. Bagi pengguna, hasil penelitian memberikan manfaat praktis dalam pemilihan dan penggunaan aplikasi *e-wallet*.
4. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan menambah kajian ilmu terkait teori analisis, metode *end user computing satisfaction* (EUCS), serta pemahaman lebih lanjut tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

1.3. Rekomendasi

Terdapat lima hipotesis diterima dan satu ditolak dari enam hipotesis pada metode EUCS setelah dilakukannya analisis kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA. Berdasarkan temuan penelitian, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan aplikasi *e-wallet* DANA. Rekomendasi yang disarankan bagi pihak aplikasi *e-wallet* DANA adalah sebaiknya perusahaan melakukan pembaharuan seperti menu “petunjuk/tutorial” dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengguna terutama bagi pengguna baru yang masih memerlukan adaptasi terhadap aplikasi *e-wallet* DANA. Fitur tersebut dirancang agar memudahkan pengguna dalam mencari informasi/akses. Perusahaan melakukan evaluasi secara berkala serta melakukan perbaikan sistem yang mengalami *error* agar dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna.