

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian tentang pengaruh Fitur Keamanan, kemudahan penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA , disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Keamanan terhadap kepuasan pengguna. Dengan nilai koefisien 0,299 bernilai positif dapat diartikan bahwa semakin tinggi persepsi responden terhadap Keamanan, maka akan semakin meningkat Kepuasan Pengguna.
2. Kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi DANA, pengguna menginginkan aplikasi yang mudah digunakan dan tidak rumit.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan faktor pendukung yang penting untuk meningkatkan Kepuasan Pengguna.
4. Secara simultan Keamanan, Kemudahan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna mahasiswa jurusan S1 manajemen Universitas Dharma Andalas . hubungan antara kedua variabel dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi dalam kategori sangat kuat dengan besaran nilai R^2 sebesar 0,745 atau 74,5% dan sisanya variabel yang tidak diteliti

oleh peneliti. Variabel lain yang tidak dimasukkan dalam produk, gratis ongkir, dan cod.

5.2 Saran

Hasil dari penelitian tentang Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA (studi kasus mahasiswa jurusan S1 manajemen Universitas Dharma Andalas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada variabel Keamanan, secara terus menerus mengembangkan dan memprekuat sistem Keamanan Aplikasi, serta memberikan panduan yang jelas bagi pengguna baru.
2. Bagi Aplikasi DANA diharapkan untuk selalu meningkatkan Kualitas Pelayanan agar mempercepat respon terhadap keluhan pengguna, dan menyediakan layanan pelanggan yang ramah dan profesional, serta memberikan informasi yang jelas
3. Bagi peneliti selanjutnya, terdapat 74,5% variabel yang mempengaruhi tetapi belum di teliti oleh peneliti, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel untuk diteliti dalam penelitiannya.