

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis mengenai analisis kualitas layanan pada kepuasan pengguna *e-wallet* DANA menggunakan metode IPA, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari 9 Hipotesis yang diajukan, terdapat 3 hipotesis yang diterima yaitu “*Responsiveness* terhadap kepuasan pengguna”, “*Trust* terhadap kepuasan pengguna”, dan “*Design* terhadap kepuasan pengguna”. Hal ini disebabkan karena nilai t-test untuk hipotesis ini melebihi nilai standar t-test yaitu lebih dari 1,96. Sementara terdapat 6 hipotesis yang ditolak yaitu “*Efficiency* terhadap kepuasan pengguna”, “*Fullfillment* terhadap kepuasan pengguna”, “*System Availibility* terhadap kepuasan pengguna”, “*Privacy* terhadap kepuasan pengguna”, “*Compensation* terhadap kepuasan pengguna”, “*Contact* terhadap kepuasan pengguna”, hal ini disebabkan karena nilai t-test untuk hipotesis tersebut kurang dari standar t -test yang sebesar 1,96. Jika dilihat dari  $f^2$  pada masing masing hipotesis tersebut memiliki nilai yang kecil sehingga hipotesis tersebut tidak memiliki nilai pengaruh yang signifikan.
2. Tingkat kepuasan pengguna *E-wallet* DANA berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *servqual* dari keseluruhan atribut menyatakan bahwa pengguna masih belum puas terhadap pelayanan *E-wallet* DANA yang berada nilai rata rata 3,78 untuk variabel persepsi dan 4,23 untuk variabel harapan sehingga rata rata *gap* persepsi dan harapan adalah -0,45 yang berarti pengguna masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan *e-wallet* DANA.
3. Atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan pada diagram IPA, atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu terdapat 7 indikator yang menjadi prioritas utama unttuk dilakukan perbaikan, pada variabel Design berisi “tampilan *user friendly*”, dan berisi “tampilan yang bagus”, Variabel Privacy 2 berisi “keamanan dalam bertransaksi” , Privacy 3 “berisi jaminan keamanan yang tegas”, variabel Responsiveness 1 berisi “kesigapan

dalam membantu pelayanan”, Trust 1 berisi “menyimpan saldo dengan aman”, System Availability 1 berisi “sistem dapat bekerja dengan baik selama 24 jam”.

4. Perbaikann yang diperlukan oleh *E-wallet* DANA untuk meningkatkan kualitas layanan seperti peningkatan tampilan layanan sehingga lebih *user friendly* seperti lebih menarik dan mudah digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aplikasi DANA perlu memperbarui elemen visual seperti warna, ikon dan layout, perlu ditingkatkan keamanan pada aplikasi DANA, peningkatan layanan bantuan seperti *customer service* memberikan respon dengan cepat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan yaitu:

- 1) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan indiikator – indikator yang berbeda agar hasil penelitian lebih beragam.
- 2) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang lainnya sehingga makin memperkuat penelitian.
- 3) Penelitian selanjutnya dapat meninjau variable yang tidak memiliki pengaruh secara signifikan pada peneltian ini.