

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengujian dan analisis data terhadap 100 responden yakni pengaruh *E-Service Quality* dan *E-security* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis pertama menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *E-Service Quality* (X1) terhadap variabel *E-Satisfaction* (Z). Semakin baik *E-Service Quality* aplikasi DANA, maka semakin baik *E-Satisfaction* yang dihasilkan. Beberapa hal yang berhubungan dengan *E-Service Quality* yang masih perlu diperbaiki terdiri dari pengaksesan website Dana yang mudah, pemberian informasi atas transaksi yang gagal diproses, kompensasi dan ganti rugi jika terjadi kerugian internal dan penyediaan layanan kontak layanan dan keluhan pengguna. Meskipun terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *E-Service Quality* sudah termasuk dalam kategori baik dan sangat baik.
2. Pengujian hipotesis kedua menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *E-Security* (X2) terhadap variabel *E-Satisfaction* (Z). Semakin baik *E-Security* yang dimiliki aplikasi DANA, maka semakin baik *E-Satisfaction* yang dihasilkan. Beberapa hal yang berhubungan dengan service quality pada aplikasi DANA yang masih perlu diperbaiki terdiri dari pencegahan kehilangan saldo pada akun pengguna dan pemastian data serta informasi hanya dapat diakses oleh pengguna yang terverifikasi. Meskipun terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *E-Security* sudah termasuk dalam

kategori baik.

3. Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *E-Satisfaction* (*Z*) terhadap *E-loyalty* (*Y*). Semakin baik dan *E-Satisfaction* yang dihasilkan, maka *E-Loyalty* pada aplikasi DANA akan semakin meningkat. Beberapa hal yang berhubungan dengan *E-Satisfaction* yang masih perlu diperbaiki terdiri dari kualitas informasi yang diberikan, desain aplikasi, dan layanan kualitas. Meskipun masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *E-Satisfaction* sudah termasuk dalam kategori baik.

4. Pengujian hipotesis keempat menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *E-Service Quality* (*X1*) terhadap variabel *E-Loyalty* (*Y*). Semakin baik *E-Service Quality*, maka *E-Loyalty* pada aplikasi DANA akan semakin meningkat. Meskipun terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *E-Loyalty* sudah termasuk dalam kategori baik.

5. Pengujian hipotesis kelima menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *E-Security* (*X2*) terhadap variabel *E-Loyalty* (*Y*). Semakin baik *E-Security* yang dimiliki oleh aplikasi DANA, maka *E-Loyalty* akan semakin meningkat.

6. Pengujian hipotesis keenam menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty*, *E-Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi yang termasuk dalam mediasi parsial. Artinya, ada atau tidaknya variabel *E-Satisfaction* tidak mengubah hubungan antara *E-Service Quality* dan *E-Loyalty* yang secara langsung maupun tidak langsung positif dan signifikan.

7. Pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *E-Security* terhadap *E-Loyalty* dimana *E-Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi yang termasuk dalam mediasi parsial. Artinya, ada atau tidaknya variabel *E-Satisfaction* tidak mengubah hubungan antara *E-Security* terhadap *E-Loyalty* yang secara langsung maupun tidak langsung positif dan signifikan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, terdapat beberapa saran yang dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pengelola aplikasi DANA sehingga mampu meningkatkan jumlah pengguna pada aplikasi DANA, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *E-Service Quality*, indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu Aplikasi DANA masih kurang dalam kemudahan pengaksesan dana.id untuk melihat sebuah informasi yang diperlukan pengguna, pemberian informasi jika terdapat transaksi yang gagal diproses, pemberian kompensasi pada penggunaan jika mengalami kerugian internal, dan menilai aplikasi DANA menyediakan kontak layanan dan keluhan pengguna yang masih kurang, menyarankan kepada pihak pengelola bahwa perlu dilakukan melakukan perbaikan akses aplikasi DANA agar memudahkan pengguna, memberikan informasi tentang transaksi yang gagal kepada pengguna agar pengguna mengetahui transaksi gagal untuk diproses dan mengembalikan saldo yang telah terpotong begitu saja, pemberian kompensasi atas kerugian internal pengguna ketika mereka mengalami masalah tentang kehilangan saldo

yang disebabkan oleh aplikasi DANA, dan penyediaan kontak layanan dan keluhan 24 jam yang *fast respon* dalam menjawab permintaan dan keluhan yang dialami oleh pengguna dan meminimalisir penggunaan *auto message* untuk menjawab keluhan pengguna.

2. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *E-Security*, indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu masih kurangnya DANA dalam menjamin keamanan data dan informasi pengguna. Responden juga menilai jika untuk mengakses data dan informasi masih kurang baik, serta masih kurang dalam memastikan bahwa data dan informasi hanya dapat diakses oleh pengguna yang terverifikasi. Dalam hal ini, peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola bahwa perlu peningkatan dalam menjamin data dan informasi pengguna agar tidak mudah untuk diretas dan digunakan oleh orang lain hal tersebut dapat dilakukan dengan menambahkan metode autentifikasi biometrik yakni pengenalan wajah pengguna dan pemindaian sidik jari untuk melakukan transaksi. Hal ini akan dapat meningkatkan keamanan karena wajah dan sidik jari hanya bisa diakses oleh pemilik akun, serta peningkatan kepastian pada pengguna yang telah terverifikasi yang hanya dapat diakses oleh pengguna, dengan hal tersebut pihak pengelola aplikasi harus memastikan bahwa pengguna menggunakan *password* yang kuat dan diseleksi apakah sudah merupakan *password* yang kuat atau belum agar tidak terjadi transaksi yang tidak dilakukan oleh pengguna.
3. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *E-Satisfaction*, indikator yang

memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu kualitas informasi yang diberikan DANA kepada pengguna masih kurang. Selain itu menurut responden, DANA tidak memiliki desain yang user friendly dan masih belum puas pada aplikasi DANA dalam menyediakan layanan kualitas yang baik. Dalam hal ini, peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola untuk meningkatkan kualitas informasi kepada pengguna tentang hal-hal yang diperlukan dan diinginkan pengguna dengan cara memberikan informasi tentang adanya cashback dan discount voucher yang dapat digunakan oleh pengguna, perbaikan desain aplikasi DANA yang sifatnya *user friendly* sehingga memudahkan pengguna, selain itu diadakan pemberian informasi kepada pengguna untuk selalu mengupdate aplikasi agar tidak terjadi *bug* saat digunakan untuk melakukan transaksi, dan pemberian kualitas layanan yang baik terutama dalam mengatasi keluhan pengguna dan pemberian solusi kepada pengguna dengan cara peningkatan kualitas sumber daya manusia yang bekerja pada bidang *customer service* agar lebih memahami produk (*product knowledge*) yang disajikan serta bagaimana menanggapi atas masalah yang terjadi terhadap penggunaan produk tidak hanya memberikan balasan berupa auto messages yang tidak memberikan solusi.

4. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *E-Loyalty*, indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yakni responden belum tentu melakukan transaksi selalu menggunakan DANA. Dalam hal ini, peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan

memperbaiki kualitas layanan dan keamanan pada aplikasi agar pengguna mau untuk tetap menggunakan aplikasi DANA dalam melakukan sebuah transaksi seperti penawaran atas produk yang dibutuhkan oleh pengguna, pemberian layanan yang baik, dan pemberian penghargaan berupa *voucher discount* atau lainnya yang diberikan kepada pengguna yang loyal, serta pemberian umpan balik ketika pengguna mengalami masalah, dan penambahan metode autentifikasi biometrik untuk lebih menjaga data dan informasi pengguna.

5. Keterbatasan pada penelitian merupakan salah satu hal yang tidak dapat dihindarkan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini hanya ditujukan pada 100 mahasiswa perguruan tinggi di Kota Semarang dari 13 perguruan tinggi dan sifatnya tidak proporsional tentunya hasil ini masih kurang untuk menggambarkan kondisi sesungguhnya. Maka dari itu peneliti menyarankan untuk memperluas sampel yang digunakan serta saat pengambilan data dari para responden terkadang belum menunjukkan pendapat para responden yang sebenarnya karena adanya perbedaan pemikiran dan pengalaman yang dimiliki responden serta kejujuran pendapat responden dalam mengisi kuesioner. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar pembaca berfikir secara kritis dalam menafsirkan temuan penelitian ini dan mampu mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan penambahan variabel lain selain variabel *E-Service Quality*, *E-Security*, dan *E-Satisfaction* yang berpotensi menimbulkan masalah atau mempengaruhi *E-Loyalty*