

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 97 responden pengguna aplikasi Flip di Kota Semarang mengenai pengaruh *perceived usefulness* (X1) dan *perceived risk* (X2) terhadap loyalitas pengguna (Y) melalui kepuasan pengguna (Z) sebagai variabel intervening, maka dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel *Perceived Usefulness* (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya manfaat penggunaan layanan Flip yang dirasakan oleh pengguna dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Flip.
2. Variabel *Perceived Risk* (X2) memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya persepsi risiko dalam menggunakan Flip yang dirasakan oleh pengguna dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip.
3. Variabel *Perceived Usefulness* (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pengguna (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya manfaat penggunaan layanan Flip yang dirasakan oleh pengguna dapat berpengaruh terhadap kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Flip secara berkelanjutan.
4. Variabel *Perceived Risk* (X2) memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pengguna (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan

adanya persepsi risiko dalam menggunakan Flip yang dirasakan oleh pengguna dapat menurunkan kecenderungan pengguna untuk loyal terhadap aplikasi Flip.

5. Variabel Kepuasan Pengguna (Z) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pengguna (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya kepuasan terhadap layanan Flip yang dirasakan oleh pengguna dapat berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Flip.
6. Variabel *Perceived Usefulness* (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pengguna (Y) melalui variabel Kepuasan Pengguna (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya persepsi yang baik mengenai manfaat layanan Flip yang dirasakan oleh pengguna mampu membentuk kepuasan yang kemudian memengaruhi loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Flip. Hubungan ini termasuk dalam kategori *partial mediation*, yang berarti kepuasan pengguna hanya sebagian memediasi pengaruh *perceived usefulness* terhadap loyalitas pengguna.
7. Variabel *Perceived Risk* (X2) tidak memberikan pengaruh terhadap variabel Loyalitas Pengguna (Y) melalui variabel Kepuasan Pengguna (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan tidak terbentuknya pengaruh mediasi yang signifikan antara *perceived risk* dan loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna. Hubungan ini termasuk dalam kategori *no mediation*.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran dari peneliti yang dapat digunakan oleh pihak Flip sebagai masukan

dalam upaya peningkatan loyalitas pengguna. Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Flip:

1. Merujuk pada hasil analisis penelitian, variabel *perceived usefulness* termasuk dalam kategori baik. Namun, berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, terdapat beberapa indikator yang mendapat skor di bawah rata-rata. Pertama, efektivitas aplikasi dalam membantu pengguna mencari layanan atau fitur transaksi berdasarkan preferensi pengguna masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, Flip perlu menambahkan fitur filter pencarian yang lebih detail seperti kategori layanan, lokasi, dan harga, serta menyediakan rekomendasi otomatis saat pengguna mengetik agar pencarian menjadi lebih cepat dan relevan. Kedua, efektivitas pencarian layanan sesuai kebutuhan pengguna juga belum maksimal. Flip dapat menambahkan opsi pencarian berdasarkan kebutuhan khusus seperti transfer cepat dan promo terbaru, menjalankan survei singkat untuk mengumpulkan data kebutuhan pengguna, dan memperbarui *database* layanan secara rutin agar informasi tetap akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ketiga, kelengkapan informasi fitur dan layanan yang membantu pengguna dalam proses transaksi dinilai masih kurang. Flip perlu membuat halaman panduan penggunaan lengkap dengan gambar dan video tutorial singkat, melengkapi menu bantuan dengan FAQ yang memuat pertanyaan umum agar pengguna dapat menggunakan aplikasi secara optimal.
2. Merujuk pada hasil analisis penelitian, variabel *perceived risk* secara umum berada dalam kategori baik, yang berarti mayoritas pengguna merasa risiko dalam menggunakan aplikasi Flip cukup rendah. Namun, terdapat beberapa

indikator yang mendapat skor di bawah rata-rata dan perlu mendapat perhatian. Pertama, kekhawatiran pengguna terkait kemungkinan gangguan pada aplikasi Flip sebagai metode transaksi digital masih cukup terasa. Oleh karena itu, Flip perlu meningkatkan kapasitas *server* dan memperbaiki infrastruktur IT dengan melakukan *monitoring* 24 jam serta menyiapkan tim respons cepat untuk menangani gangguan agar *downtime* dapat diminimalisir dan pengguna tidak terganggu saat transaksi. Kedua, perasaan cemas saat melakukan transaksi melalui aplikasi Flip juga masih dirasakan oleh sebagian pengguna. Sebagai upaya mengatasi hal ini, Flip harus menerapkan enkripsi *end-to-end* pada seluruh transaksi, menginformasikan secara transparan mengenai protokol keamanan yang digunakan, serta menyediakan fitur notifikasi *real-time* untuk setiap aktivitas transaksi sebagai bentuk jaminan perlindungan data dan keamanan. Ketiga, tingkat risiko fitur aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik saat digunakan mendapat penilaian rendah. Oleh sebab itu, Flip harus menjalankan jadwal pemeliharaan rutin setiap minggu, melakukan pengujian fungsional sebelum fitur baru diluncurkan, serta menyiapkan sistem pelaporan *bug* yang mudah diakses pengguna agar setiap masalah teknis dapat cepat dideteksi dan diperbaiki guna menjaga kelancaran fungsi aplikasi.

3. Merujuk pada hasil analisis penelitian, variabel kepuasan pengguna termasuk dalam kategori baik, dengan mayoritas responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Flip dalam melakukan transaksi keuangan. Namun, terdapat dua indikator yang mendapat skor di bawah rata-rata nilai variabel dan perlu perhatian lebih. Pertama, kesesuaian layanan Flip dengan harapan

pengguna masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih memuaskan. Oleh karena itu, Flip perlu mengadakan survei kepuasan pengguna secara berkala setiap tiga bulan untuk mengumpulkan masukan langsung, kemudian menganalisis hasil survei tersebut dan melakukan penyesuaian layanan berdasarkan data nyata dari pengguna. Kedua, pemenuhan kebutuhan pengguna dalam transaksi keuangan juga belum sepenuhnya optimal. Flip dapat mempertimbangkan penambahan fitur yang memungkinkan pengguna mengajukan permintaan layanan khusus atau fitur baru secara langsung melalui aplikasi, serta mempercepat proses pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan mayoritas pengguna berdasarkan hasil survei dan analisis perilaku pengguna agar tingkat kepuasan terus meningkat.

4. Merujuk pada hasil analisis penelitian, variabel loyalitas pengguna umumnya mendapat penilaian positif dengan sebagian besar responden menunjukkan kesetiaan dalam menggunakan aplikasi Flip. Namun, terdapat indikator ketahanan menggunakan aplikasi Flip meskipun terdapat opini negatif yang mendapatkan skor di bawah rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa opini negatif dari lingkungan sekitar atau media sosial masih memengaruhi keputusan beberapa pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, Flip perlu secara rutin memantau media sosial dan *platform* ulasan untuk mendeteksi opini negatif, kemudian segera merespons dengan jawaban yang jelas dan solutif melalui tim *customer service* yang siap 24 jam. Selain itu, Flip perlu mengadakan kampanye komunikasi berkala yang menampilkan testimoni pengguna positif dan transparansi proses penyelesaian masalah yang sedang

berjalan. Flip juga dapat mempertimbangkan pengadaan program loyalitas atau *reward* bagi pengguna aktif agar rasa percaya dan loyalitas tetap terjaga walau menghadapi opini negatif dari luar.

5. Berdasarkan keterbatasan dan hasil penelitian ini, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan penyederhanaan instrumen dengan mempertegas kejelasan redaksi agar lebih mudah dipahami responden dan meningkatkan kualitas data. Selain itu, disarankan untuk melibatkan sampel dari wilayah penelitian yang berbeda untuk mendapatkan gambaran yang lebih representatif tentang penggunaan aplikasi *fintech* di berbagai daerah dengan karakteristik yang berbeda. Peneliti juga dapat mengeksplorasi variabel lain untuk melihat faktor-faktor baru yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi *fintech*.