

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *continuance usage* melalui kepuasan pelanggan pada pengguna Jenius dengan total 100 responden yang disebar. Hasil dalam penelitian ini memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. E-service quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Jenius. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh Jenius, maka semakin besar pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Peningkatan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna Jenius.
2. E-trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Jenius. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap Jenius, terutama dalam pemenuhan janji layanan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh. Kepercayaan menjadi faktor utama yang mendorong rasa puas pelanggan.
3. E-service quality memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance usage* aplikasi Jenius. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diterima pengguna, semakin besar kecenderungan mereka untuk terus menggunakan layanan Jenius secara berkelanjutan.

4. E-trust tidak berpengaruh signifikan terhadap continuance usage aplikasi Jenius. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan saja belum cukup untuk mendorong penggunaan ulang aplikasi, karena faktor lain seperti pemahaman layanan dan aspek keamanan lebih dominan memengaruhi keputusan pengguna.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance usage aplikasi Jenius. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka menggunakan layanan Jenius secara berulang dan berkelanjutan.
6. Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara e-service quality dengan continuance usage aplikasi Jenius. Artinya, kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga memicu penggunaan ulang layanan secara terus menerus.
7. Kepuasan pelanggan juga menjadi variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara e-trust dengan continuance usage aplikasi Jenius. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang kemudian mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan Jenius.

4.2 Saran

Merujuk pada seluruh hasil dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi yang bersangkutan. Diantara saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-trust tidak berpengaruh signifikan terhadap continuance usage, dengan indikator Consumer perception pada aspek keamanan memperoleh nilai terendah. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen Bank Jenius untuk meningkatkan persepsi keamanan dan kepercayaan pelanggan melalui transparansi informasi, perlindungan data, serta penanganan keluhan yang responsif. Upaya ini dapat dilakukan melalui edukasi keamanan digital, kampanye perlindungan data, dan publikasi penanganan kasus yang berhasil.
2. Indikator terendah pada variabel kepuasan pelanggan adalah re-use intention, dengan item terendah pada pernyataan KP5 “Saya lebih suka menggunakan Jenius ketimbang aplikasi bank lain”. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen Bank Jenius untuk meningkatkan daya saing aplikasi melalui pengembangan fitur keuangan yang lebih personal, program loyalitas bagi pengguna aktif, serta integrasi layanan yang fleksibel dan user-friendly. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat preferensi pengguna dan mendorong intensi penggunaan ulang aplikasi Jenius di tengah persaingan layanan perbankan digital.
3. Indikator terendah pada variabel e-service quality adalah *responsiveness*, dengan item terendah pada pernyataan ESQ8 “Aplikasi Jenius memberikan kemudahan dalam mengontak customer service”. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen Bank Jenius untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pelanggan melalui penyediaan fitur live chat, optimalisasi respons di media sosial, serta memastikan ketersediaan layanan bantuan yang cepat dan mudah

diakses. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam aspek layanan dan membantu memperkuat loyalitas terhadap aplikasi.

4. Indikator terendah pada variabel kepuasan pelanggan adalah *re-use intention*, dengan item terendah pada pernyataan KP5 “Saya lebih suka menggunakan Jenius ketimbang aplikasi bank lain”. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen Bank Jenius untuk meningkatkan daya saing aplikasi melalui inovasi fitur, program loyalitas, serta peningkatan kenyamanan dan personalisasi layanan. Hal ini bertujuan untuk memperkuat preferensi dan intensi penggunaan ulang dari para pelanggan di tengah persaingan aplikasi perbankan digital yang semakin ketat.
5. Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk memperluas objek dan cakupan studi dengan melibatkan lebih dari satu aplikasi perbankan digital guna memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti *perceived usefulness*, *user experience*, atau *brand image* yang juga berpotensi memengaruhi *continuance usage*. Penggunaan metode campuran (*mixed methods*) juga direkomendasikan agar dapat menggali lebih dalam persepsi dan motivasi pengguna, sehingga hasil penelitian menjadi lebih kaya dan mendalam.