

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Dompot digital ShopeePay merupakan dompet digital yang memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan dan memudahkan para penggunanya untuk melakukan semua aktivitas transaksi pembayaran menggunakan dompet digital. Selain kemudahan, keuntungan, dan pengalaman yang menyenangkan, faktor kepuasan yang dirasakan oleh semua partisipan membuat mereka tetap memilih menggunakan dompet digital ShopeePay sebagai alat transaksi berbelanja menggunakan dompet digital. Dompot digital ShopeePay memiliki daya tarik tersendiri dibandingkan dengan dompet digital yang lain, yaitu promo-promo yang diberikan bisa digabungkan dengan promo yang lainnya saat melakukan satu kali transaksi berbelanja seperti gratis biaya pengiriman *e-commerce* Shopee, *cashback* dan *voucher* potongan dari *merchant online*, kemudian para pengguna dapat menggunakan voucher-voucher dan promo-promo yang diberikan setiap harinya dengan menggunakan dompet digital ShopeePay. Tidak semua dompet digital memberikan layanan tersebut seperti dompet digital ShoppePay.

Selama menggunakan dompet digital ShopeePay para partisipan memiliki pengalaman berbelanja yang positif dan menyenangkan karena mereka merasa bahwa dompet digital ShopeePay membantu mereka dalam melakukan transaksi berbelanja hanya dengan menggunakan satu aplikasi dompet digital, mereka dapat melakukan hampir sebagian besar aktivitas transaksi berbelanja serta ShopeePay memberikan kemudahan bagi mereka yang belum memiliki *mobile banking* atau *atm* dalam melakukan transaksi antar *bank* dengan memberikan layanan gratis biaya *admin* bagi pengguna dalam melakukan transaksi transfer antar *bank* serta tidak adanya minimal transaksi transfer dalam sehari, sehingga partisipan merasa bahwa hal tersebut sesuatu yang tidak mereka dapatkan pada dompet digital lainnya yang mereka miliki.

5.2 **Saran**

5.2.1 **Saran Akademis**

Penelitian ini memparkan pengalaman berbelanja menggunakan dompet digital ShopeePay menggunakan fenomenologi deskriptif. Untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat menggali lebih dalam pengalaman berbelanja dompet digital lainnya dengan berfokus pada fenomenologi yang berbeda untuk mendapatkan cakupan yang lebih luas.

5.2.2 **Saran Praktis**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, semua partisipan memiliki pengalaman yang menyenangkan karena partisipan merasa sangat terbantu untuk semua aktivitas transaksi berbelanja yang dilakukan menggunakan dompet digital ShopeePay. Kemudian dompet digital ShopeePay diharapkan untuk selalu meningkatkan pelayanan, meminimalisir adanya gangguan-gangguan yang di alami oleh pengguna dan memberikan prosedur serta kebijakan yang mudah untuk dipahami oleh pengguna yang lupa terkait dengan *password* akun dompet digital ShopeePay sehingga mengalami kendala saat melakukan *upgrade* akun dompet digital ShopeePay-nya.

