

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap dimensi pada variabel *E-Service Quality*, yaitu *security*, *reliability*, *convenience*, dan *responsiveness*, dapat disimpulkan bahwa semua dimensi tersebut dapat merepresentasikan variabel *E-Service Quality* dengan baik pada kasus penelitian *platform e-wallet* GoPay. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty*. Di sisi lain, *E-Trust* memiliki pengaruh langsung terhadap *E-Loyalty*, namun *E-Trust* memiliki pengaruh terhadap *E-Satisfaction*. Selanjutnya, *E-Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *E-Loyalty*. Selain itu, hubungan antara *E-Service Quality* dan *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* menunjukkan pengaruh positif (*indirect effect*). Terakhir, hubungan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* tidak menunjukkan adanya pengaruh hubungan antara variabel dan mediator. Berikut adalah ringkasan hasil dari temuan pada penelitian ini:

- 1) ***E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction*:** Berdasarkan data responden yang dianalisis pada penelitian ini, pengaruh *E-Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *platform* GoPay. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil skor *t-value* sebesar 8,005 dan *p-value* sebesar 0,000, yang mendukung hubungan statistik pada hipotesis ini.
- 2) ***E-Trust* terhadap *E-Satisfaction*:** Berdasarkan data responden yang dianalisis pada penelitian ini, pengaruh *E-Trust* tidak memberikan pengaruh terhadap *E-Satisfaction*. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil skor *t-value* sebesar 0,808 dan *p-value* sebesar 0,209, yang

menolak hubungan statistik pada hipotesis ini. Temuan ini mungkin disebabkan oleh persepsi pengguna yang menganggap bahwa *E-Trust* atau kepercayaan adalah hal yang sudah seharusnya ada dan tidak perlu dipertimbangkan lagi sebagai faktor untuk membentuk nilai *E-Satisfaction* atau kepuasan mereka terhadap suatu *platform*.

- 3) ***E-Service Quality terhadap E-Loyalty***: Berdasarkan data responden yang dianalisis pada penelitian ini, pengaruh *E-Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *E-Loyalty* pada pengguna *platform* GoPay. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil *t-value* sebesar 4,040 dan *p-value* sebesar 0,000, yang mendukung hubungan statistik pada hipotesis ini.
- 4) ***E-Trust terhadap E-Loyalty***: Berdasarkan data responden yang dianalisis pada penelitian ini, pengaruh *E-Trust* memberikan pengaruh positif terhadap *E-Loyalty* pada pengguna *platform* GoPay. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil skor *t-value* sebesar 1,954 dan *p-value* sebesar 0,025, yang mendukung hubungan statistik pada hipotesis ini.
- 5) ***E-Satisfaction terhadap E-Loyalty***: Berdasarkan data responden yang dianalisis pada penelitian ini, pengaruh *E-Satisfaction* memberikan pengaruh positif terhadap *E-Loyalty* pada pengguna *platform* GoPay. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil skor *t-value* sebesar 1,746 dan *p-value* sebesar 0,001, yang mendukung hubungan statistik pada hipotesis ini.
- 6) ***E-Service Quality terhadap E-Loyalty dimediasi oleh E-Satisfaction***: Berdasarkan data responden yang dianalisis pada penelitian ini, pengaruh *E-Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* pada pengguna *platform* GoPay. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil *t-value* sebesar 2,863 dan *p-value* sebesar 0,002, yang mendukung hubungan statistik pada hipotesis ini.

7) ***E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dimediasi oleh *E-Satisfaction*:**

Berdasarkan data responden yang dianalisis pada penelitian ini, pengaruh *E-Trust* tidak memberikan pengaruh terhadap terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* pada pengguna *platform* GoPay. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil *t-value* sebesar 0,781 dan *p-value* sebesar 0,217, yang menolak hubungan statistik pada hipotesis ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran membangun untuk perusahaan dan peneliti yang tertarik melakukan penelitian dengan topik serupa. Saran-saran ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melakukan perbaikan dan memberikan kontribusi yang berarti untuk penelitian di masa depan.

5.2.1 Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengusulkan beberapa saran untuk strategi perbaikan pada *platform* GoPay. Saran-saran ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan konsumen, dan memperbesar jumlah pengguna GoPay di masa depan. Berikut adalah beberapa saran dari penulis yang dapat dipertimbangkan:

- 1) Mengingat pentingnya keamanan dalam transaksi digital, GoPay perlu terus berupaya untuk memperkuat dan meningkatkan sistem keamanannya guna melindungi data pengguna serta memastikan setiap transaksi berjalan dengan aman. Dengan memperbarui secara berkala sistem keamanan data dan menerapkan audit keamanan yang ketat, langkah ini dapat memperkuat kepercayaan pengguna dan memberikan rasa aman dalam setiap transaksi yang dilakukan.

- 2) Untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik, GoPay dapat menyederhanakan tampilan aplikasi (*user interface*) agar lebih mudah digunakan, terutama bagi pengguna baru. Penambahan fitur panduan penggunaan aplikasi dapat membantu pengguna memahami cara menggunakan fitur-fitur GoPay dengan lebih cepat dan mudah.
- 3) Meningkatkan responsivitas dan efisiensi tim *customer service* adalah kunci untuk menciptakan kepuasan pengguna. GoPay perlu memastikan bahwa masalah atau keluhan pengguna ditangani dengan cepat dan solusi yang diberikan memadai, baik melalui *chat* langsung, *call center*, atau media sosial.
- 4) GoPay bisa lebih sering memberikan promo atau *cashback* yang relevan dengan kebiasaan pengguna, seperti potongan harga untuk transaksi transportasi, makanan, atau belanja *online*. Dengan menawarkan insentif yang menarik, GoPay dapat meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus menarik lebih banyak pengguna baru.
- 5) GoPay perlu terus memperluas jaringan *merchant* yang menerima pembayaran melalui *platform* ini, termasuk bekerja sama dengan lebih banyak toko, restoran, dan layanan lain yang populer di kalangan pengguna. Hal ini akan mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi dan meningkatkan adopsi GoPay sebagai metode pembayaran utama.

Diharapkan, dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, GoPay dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan kepuasan, dan membangun loyalitas pengguna yang lebih kuat. Selain itu, saran-saran ini diharapkan dapat mendukung perkembangan GoPay menjadi *platform* pembayaran digital yang lebih unggul dan kompetitif pada sektor *fintech* di Indonesia.

5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Setelah menyelesaikan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek atau variabel serupa, yaitu:

- 1) Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan mencakup berbagai jenis kriteria, namun terbatas pada wilayah Jabodetabek. Penelitian berikutnya bisa mengambil sampel dengan kriteria yang lebih spesifik, seperti hanya mencakup mahasiswa, karyawan, atau membandingkan setiap generasi yang berbeda (Gen Z, Millennial, atau Gen X). Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang preferensi dan perilaku pengguna berdasarkan kelompok tertentu.
- 2) Penelitian selanjutnya bisa mempertimbangkan *gender* sebagai kategori yang dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui perbedaan perilaku antara kelompok laki-laki dan perempuan. Dengan menganalisis gender, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi perilaku kedua kelompok tersebut, serta apakah ada perbedaan dalam cara masing-masing kelompok merespons variabel yang diteliti.
- 3) Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk mengukur variabel-variabel lain di luar variabel yang diusulkan dalam penelitian ini, seperti *Promotions* dan *Customer Behavior* (Rita et al., 2019). Dengan menambahkan variabel-variabel tersebut, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih lengkap tentang faktor-faktor tambahan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna.

- 4) Penelitian ini hanya berfokus pada GoPay dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pengguna. Penelitian berikutnya bisa lebih memperluas fokusnya dengan membandingkan berbagai *platform fintech* lainnya, serta mengkaji bagaimana perilaku masyarakat Indonesia dalam memilih dan menggunakan berbagai *platform* pembayaran digital yang tersedia. Hal ini akan memberikan wawasan lebih dalam tentang preferensi pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan pembayaran digital.
- 5) Penelitian selanjutnya dapat memperdalam analisis dengan melihat intensitas penggunaan *platform* pembayaran digital bagi pengguna yang menggunakan lebih dari satu *platform*. Selanjutnya, penelitian bisa mengukur jumlah pengeluaran yang dikeluarkan melalui *platform-platform* tersebut dan menganalisis dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap masing-masing *platform*. Pendekatan ini dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang perilaku pengguna yang menggunakan berbagai *platform fintech* secara bersamaan.