

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh X1 (*E-Security*) terhadap Y (*E-Satisfaction*): Variabel X1 (*E-Security*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y (*E-Satisfaction*). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Keamanan yang terjamin memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna dalam menggunakan layanan keuangan digital.
2. Pengaruh X2 (*E-Trust*) terhadap Y (*E-Satisfaction*): Variabel X2 (*E-Trust*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y (*E-Satisfaction*), dengan kontribusi paling besar di antara variabel lainnya. Kepercayaan terhadap penyedia layanan, seperti integritas, transparansi, dan kredibilitas, merupakan faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
3. Pengaruh X3 (*Perceived Ease of Use*) terhadap Y (*E-Satisfaction*): Variabel X3 (*Perceived Ease of Use*) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y (*E-Satisfaction*). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA, seperti antarmuka yang intuitif dan proses yang efisien, turut berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan variabel lainnya.
4. Pengaruh Simultan X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), dan X3 (*Perceived Ease of Use*) terhadap Y (*E-Satisfaction*): Secara simultan, variabel X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), dan X3 (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Y (*E-Satisfaction*). Kombinasi dari ketiga variabel tersebut menciptakan pengalaman pengguna yang aman, nyaman, dan terpercaya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Penyedia Layanan Keuangan Digital (DANA): DANA perlu terus meningkatkan fitur keamanan platform mereka, seperti implementasi autentikasi dua faktor, enkripsi data, dan perlindungan terhadap ancaman siber. Selain itu, menjaga transparansi informasi dan memberikan layanan pelanggan yang responsif akan meningkatkan kepercayaan pengguna. Penyederhanaan antarmuka aplikasi dan proses navigasi yang intuitif juga penting untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.
2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember: Pemerintah daerah dapat bekerja sama dengan penyedia layanan keuangan digital untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Edukasi tentang pentingnya keamanan data dan cara menggunakan aplikasi digital dengan aman perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mendorong adopsi layanan keuangan digital yang lebih luas.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA, seperti kualitas layanan (*service quality*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Selain itu, penggunaan metode penelitian yang lebih luas, seperti pendekatan kualitatif, dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna.
4. Bagi Masyarakat Pengguna Aplikasi DANA: Pengguna aplikasi DANA diharapkan untuk lebih memahami pentingnya keamanan data pribadi dan selalu memperbarui informasi tentang perlindungan privasi. Pengguna juga disarankan untuk memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi secara optimal untuk meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan keuangan digital.