

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mendeskripsikan dampak *e-service quality* dan *perceived usefulness* terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi ovo pada penduduk kota Padang. penelitian menggunakan data primer yang didapatkan dari menyebarkan kuisioner pada 135 responden. Pengujian data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Sedangkan data karakteristik responden diolah dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 26*.

Hasil penelitian ini dirangkum di bawah ini, berdasarkan pembahasan yang telah dibahas sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah:

1. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Berdasarkan hal tersebut, semakin tinggi *e-service quality* yang dapat dirasakan konsumen terhadap aplikasi ovo, akan menyebabkan semakin tinggi juga tingkat *e-satisfaction* pelanggan pada aplikasi ovo.
2. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Berdasarkan hal tersebut, semakin tinggi *perceived usefulness* yang dapat dirasakan konsumen terhadap aplikasi ovo, akan menyebabkan semakin tinggi juga tingkat *e-satisfaction* pelanggan pada aplikasi ovo.

5.2 Implikasi Penelitian

Implikasi dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian ini. Untuk aplikasi Ovo, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengambilan keputusan untuk meningkatkan *e-service quality* supaya bisa meningkatkan kepuasan dari pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang merupakan tamatan Sarjana mengetahui tentang aplikasi dompet digital sehingga aplikasi ovo perlu melakukan upaya peningkatan kualitas layanan dan perlu melakukan suatu perbedaan layanan dengan aplikasi pesaing sehingga para konsumen akan puas dengan aplikasi ovo. Aplikasi ovo dapat melakukannya dengan mempertahankan kemudahan penggunaan aplikasi ovo, ketersediaan penggunaan aplikasi ovo kapanpun dalam melakukan transaksi, dan terus meningkatkan keamanan aplikasinya dengan cara melindungi data-data konsumen.

Selain itu penggunaan aplikasi ovo harus bisa membuat konsumen merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi ovo dalam pekerjaan sehari-harinya. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang mayoritas merupakan karyawan swasta yang menggunakan aplikasi ovo untuk dapat mengambil manfaat dari layanan ovo berupa sistem *cashback* dan ketersediaan transaksi layanan ovo kapan saja saat dibutuhkan. Oleh sebab itu penambahan berbagai macam manfaat dalam fitur aplikasi ovo dan penambahan berbagai macam kerja sama dengan *merchant* baru harus dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen sesuai dengan hasil penelitian ini dimana *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan *e-satisfaction*

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman penelitian yang dilakukan, penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan atau kekurangan dan ketidaksempurnaan sehingga dapat mempengaruhi hasil atau temuan penelitian yang sudah dilakukan. Oleh karena itu, keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penelitian ini bisa dijadikan perhatian dan informasi terbaru bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan-keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini, adalah:

1. Penelitian ini memiliki sampel responden hanya berjumlah sebanyak 135 responden. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini ukuran sampel terbatas dan belum menggambarkan seluruh pengguna aplikasi ovo di kota Padang. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan ukuran sampel lebih diperbanyak sehingga lebih *representative* dan menghasilkan hasil penelitian yang sesuai dan diharapkan
2. Ovo, objek pada penelitian ini hanyalah salah satu dari sekian banyak aplikasi uang elektronik/dompet digital yang ada di Indonesia
3. Penelitian ini cuma membahas pengaruh *e-service quality* dan *perceived usefulness* terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi ovo di kota Padang. Faktor-faktor lain atau variabel lain yang dapat memengaruhi *e-satisfaction* dapat ditemukan pada penelitian-penelitian lain

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan, sehingga penelitian selanjutnya harus mengarah pada hasil yang lebih baik lagi. Maka Berikut ini adalah beberapa saran agar penelitian berikutnya mendapatkan hasil yang lebih baik.

1. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dalam skala yang lebih besar dan dengan sampel yang lebih banyak agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat.
 - b. Pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang relevan dan terbaru, selain variabel yang terdapat pada penelitian ini, terutama variabel yang berkaitan dan mempengaruhi *e-satisfaction*. Seperti pada penelitian Purwanto (2022) yang menggunakan variabel *digital leadership* dan *e-loyalty*, atau seperti pada penelitian Chandra & Wipraja (2020) yang menggunakan variabel *Application Usability* dan *Purchase*

intention

c. Untuk penelitian selanjutnya, objek penelitian akan mencakup aplikasi dompet digital lainnya seperti GoPay, Linkaja, Dana, Jenius, Shopeepay dan lainnya.

2. Untuk perusahaan

a. Diharapkan kepada perusahaan aplikasi ovo agar dapat meningkatkan *e-service quality* perusahaannya dengan cara menawarkan suatu layanan yang berbeda dari pesaingnya dan tetap mempertahankan kemudahan dalam penggunaan aplikasinya.

b. Diharapkan kepada perusahaan aplikasi ovo agar dapat memahami hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumennya dalam mempermudah kegiatan sehari-harinya dengan cara menambahkan berbagai macam manfaat baru di aplikasinya dan melakukan berbagai macam kerja sama dengan merchant baru yang dapat meningkatkan transaksi non tunai penggunaan aplikasi ovo.

