

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya variabel *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen. Hal ini berarti bahwa Aplikasi DANA memiliki pelayanan yang sangat baik sehingga dapat menyebabkan konsumen banyak yang menggunakan Aplikasi DANA tersebut untuk melakukan transaksi. *E-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik ialah suatu pelayanan yang disediakan atau ditawarkan oleh pelaku bisnis online kepada konsumen online sebagai suatu usaha perluasan dari kemampuan sebuah situs aplikasi atau website dalam memberikan fasilitas kegiatan pembelian, pendistribusian agar lebih efektif dan efisien. Dengan demikian *E-Service Quality* yang baik akan membuat konsumen cenderung melakukan keputusan penggunaan, namun jika *E-Service Quality* yang diberikan jelek maka kemungkinan konsumen tidak akan melakukan keputusan penggunaan pada *website* atau aplikasi tersebut.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya variabel Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan

pada Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan pada suatu penggunaan *website* atau aplikasi sangat dibutuhkan semua penggunanya sehingga banyak pengguna yang mau menggunakan *website* atau aplikasi tersebut. Kemudahan merupakan seberapa orang percaya bahwasannya memakai teknologi menurutnya akan terbebas dari suatu usaha. Sebaliknya bahwa kemudahan memakai teknologi bisa menentukan keputusan konsumen untuk membuat suatu keputusan pembelian atau penggunaan. Kemudahan tersebut akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

3. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan sebuah *website* atau aplikasi sangat diperlukan agar pengguna yang menggunakan *website* atau aplikasi tersebut percaya bahwa yang digunakan aman. Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan dan kerahasiaan sistem tersebut dapat diandalkan. mengartikan keamanan adalah seseorang yang menggunakan sistem informasi tersebut merasa aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian yang rendah.

4. Berdasarkan hasil uji simultan terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini diusahakan semaksimal mungkin dapat memperoleh hasil terbaik, namun pada kenyataannya penulis menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen masih jauh dari kata sempurna, hal ini terjadi karena masih adanya kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk penelitian-penelitian selanjutnya, keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, penyebarannya menggunakan *google form* secara *online* yang dimana memakan waktu lama untuk mendapatkan responden yang dibutuhkan.
2. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan. Diharapkan pada penelitian selanjutnya agar dapat menambah jumlah variabel lain sehingga dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi faktor keputusan pembelian ulang.
3. Keterbatasan literature hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang peneliti dapatkan, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki

banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian, maupun hasil analisisnya.

5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikemukakan implikasi secara praktis dan teoritis, yaitu sebagai berikut:

5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis memiliki beberapa saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini antara lain:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh variabel *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen. Oleh karena itu, Aplikasi DANA dapat menjaga tingkat kualitas pelayanannya agar para penggunanya tetap menggunakan Aplikasi tersebut. Artinya jika pelayanan yang diberikan perusahaan DANA sesuai yang diharapkan konsumen atau penggunanya maka akan menjadikan penggunaan pada aplikasi secara terus menerus.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan pada suatu

penggunaan *website* atau aplikasi sangat dibutuhkan semua penggunanya sehingga banyak pengguna yang mau menggunakan *website* atau aplikasi tersebut. Oleh karena itu Perusahaan dapat memberikan kemudahan terhadap konsumen atau penggunanya agar mudah ketika menggunakan aplikasi tersebut sehingga banyak pengguna yang tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut juga.

3. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan sebuah *website* atau aplikasi sangat diperlukan agar pengguna yang menggunakan *website* atau aplikasi tersebut percaya bahwa yang digunakan aman. Oleh karena itu perusahaan DANA agar bisa terus meningkatkan system keamanannya agar tidak terjadi kejahatan melalui sebuah system. Dengan adanya keamanan yang tinggi dapat menjadikan kepercayaan lebih terhadap penggunanya.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis memiliki beberapa saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *E-Service Quality* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2017), menjelaskan bahwa *e-service quality* merupakan suatu bentuk kualitas jasa yang sangat komprehensif dan integratif karena mempunyai dimensi yang relevan dan dapat mewujudkan kebutuhan dalam mengevaluasi suatu kualitas jasa elektronik secara menyeluruh. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Dino Aullanto Putra, Yennida Parmariza (2021) diketahui bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Didukung juga dalam penelitian yang dilakukan Dendy Maulana Rosyidin, Apriatni Endang Prihatini (2020) diketahui bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.
2. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Kemudahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dilakukan oleh Amijaya (2010:49), kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alda Tria Septiani

(2022) diketahui bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Didukung juga dalam penelitian Agnes Thandania Blessky, Luthfiyah Nadis, Asmalidar (2022) diketahui bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

3. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dilakukan oleh Suryadharna & Budyastuti (2019:126) mengemukakan bahwa keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi. Keamanan menjadi hal yang penting karena di dalam Dana tersebut menyimpan data dari pengguna dengan memiliki rasa aman serta kepercayaan kepada Aplikasi DANA.