

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian pada variabel keamanan menunjukkan terdapat pengaruh antara keamanan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen.
2. Hasil penelitian pada variabel kemudahan penggunaan terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna aplikasi DANA.
3. Hasil penelitian pada variabel keamanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara keamanan terhadap loyalitas pengguna pada aplikasi DANA.
4. Hasil penelitian pada variabel kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen. Hal ini berarti, seperti apapun tingkat kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi DANA tidak akan mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus loyal pada aplikasi DANA.

5. Hasil penelitian pada variabel kepuasan pengguna, menunjukkan terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna tidak mampu memediasi variabel keamanan terhadap Loyalitas pengguna.
7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan loyalitas pengguna aplikasi DANA di Kebumen.

5.2. Keterbatasan

Penelitian telah dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah namun demikian masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Adanya keterbatasan pada penelitian dengan menggunakan penyebaran kuisisioner secara online, yaitu terkadang terdapat beberapa responden yang mengalami kesulitan dalam menggunakan situs website *google form* dikarenakan kurang familarnya situs website tersebut bagi sebagian responden.
2. Pada penelitian ini, uji Glejser tidak dapat digunakan karena terdapat variabel yang memiliki nilai sig dibawah 0,05.

5.3. Implikasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna melalui variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang sudah dilakukan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis ingin memberikan implikasi praktis dan implikasi teoritis berkaitan dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan. Berikut implikasi dari penelitian ini.

5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan atas hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi aplikasi DANA yaitu sebagai berikut:

1. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada penggunaan aplikasi DANA di Kebumen. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada aplikasi DANA agar dapat meningkatkan sistem keamanan pada aplikasi DANA, supaya pengguna lebih merasa puas terhadap aplikasi DANA atas sistem keamanan yang baik dan sesuai. Tidak hanya menggunakan *risk engine / fraud detection engine* yang berbasis kecerdasan buatan dalam menganalisis setiap transaksi, tetapi aplikasi DANA bisa menambahkan fitur keamanan seperti 2FA atau *Two Factor Authentication* yang mana fitur ini digunakan untuk memberikan suatu sistem keamanan manajemen identitas

dan akses yang memerlukan dua bentuk identifikasi agar dapat mengakses data pribadi, sehingga pengguna jauh lebih merasa aman dan puas ketika data pribadi telah dimasukkan kedalam sistem aplikasi DANA.

2. Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada penggunaan aplikasi DANA di Kebumen. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada aplikasi DANA agar dapat mempertahankan kemudahan penggunaan pada berbagai macam fitur transaksi yang terdapat pada aplikasi DANA. Selain itu, aplikasi DANA juga perlu meningkatkan kualitas server dari aplikasi DANA ini, supaya ketika pengguna ingin melakukan transaksi, mereka tetap bisa melaksanakan transaksinya tanpa terkendala dengan koneksi server yang kurang stabil.
3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna pada penggunaan aplikasi DANA di Kebumen. Oleh karena itu peneliti menyarankan kepada pihak aplikasi DANA agar dapat meningkatkan fitur keamanan yang telah dimiliki oleh aplikasi DANA agar tidak terjadi suatu tindak kriminal seperti peretasan data pengguna aplikasi, karena terdapat beberapa pengguna yang beranggapan bahwa keamanan data pada aplikasi DANA masih dirasa kurang aman.

4. Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna Dalam hal ini fitur yang tersedia pada aplikasi DANA belum cukup untuk mencapai kemudahan yang diharapkan oleh pengguna, sehingga fitur – fitur yang mungkin sudah dianggap mudah bagi aplikasi DANA, masih dirasa menyulitkan bagi sebagian pengguna. Butir pernyataan pada indikator tentang fleksibilitas memiliki hasil skor paling rendah. Hal tersebut dapat diartikan bahwa tingkat kemudahan aplikasi pada aplikasi DANA, tidak dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pengguna, dikarenakan ketika pengguna telah belajar dan menguasai aplikasi DANA, maka pengguna akan cenderung loyal pada aplikasi DANA.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Dalam hal ini, aplikasi DANA perlu untuk terus mempertahankan kepuasan pengguna supaya dapat memberikan motivasi kepada pengguna untuk terus menggunakan aplikasi DANA dengan cara memberikan memberikan *reward* atau hadiah setiap melaksanakan transaksi pada aplikasi DANA bisa berupa potongan harga setiap melaksanakan transaksi atau pengiriman uang, ataupun memberikan hadiah berupa lencana atau *badge* khusus kepada pengguna yang telah melaksanakan transaksi secara berkala dalam kurun waktu tertentu, sehingga hal ini

dapat memotivasi pengguna, untuk terus melakukan transaksi pada aplikasi DANA.

6. Keamanan melalui Kepuasan Pengguna berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pengguna pada penggunaan aplikasi DANA di Kebumen. Artinya, variabel kepuasan pengguna tidak dapat menjadi pemediasi antara variabel keamanan dan variabel loyalitas pengguna. Ketika pengguna aplikasi DANA merasakan puas atas fitur – fitur keamanan yang tersedia pada aplikasi DANA, hal tersebut tidak akan menimbulkan motivasi bagi pengguna untuk loyal terhadap aplikasi DANA. Sebaliknya, fitur – fitur keamanan pada aplikasi DANA itu sendiri yang menyebabkan pengguna menjadi loyal dengan aplikasi DANA.
7. Kemudahan Penggunaan melalui Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna pada penggunaan aplikasi DANA di Kebumen. Artinya, variabel kepuasan pengguna dapat menjadi pemediasi antara variabel kemudahan penggunaan dan variabel loyalitas pengguna. Ketika pengguna merasakan kepuasan terhadap fitur – fitur yang mudah digunakan pada aplikasi DANA, maka akan memberi motivasi terhadap pengguna untuk terus loyal terhadap aplikasi DANA. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada pihak aplikasi DANA agar dapat meningkatkan fitur – fitur transaksi dan

kecepatan server pada aplikasi DANA supaya seluruh pengguna dapat merasakan kemudahan dari aplikasi DANA.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, implikasi teoritis yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menyatakan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya keamanan yang dimiliki oleh aplikasi DANA mampu memberikan rasa puas terhadap para pengguna. Irawan et al., (2022) menyatakan bahwa Keamanan, atau *security*, adalah langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan untuk melindungi dirinya dari berbagai potensi ancaman yang dapat menimbulkan kerugian. Dalam hal ini membahas terkait teknologi keuangan (*fintech*) seperti pada aplikasi DANA, keamanan mengacu pada upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga keamanan data perusahaan, data pengguna, serta data mengenai sejarah transaksi yang rentan terhadap potensi pelanggaran keamanan. Chusnah, C dan Indrianam K. T. (2020) terdapat pengaruh antara keamanan terhadap kepuasan konsumen. Dimana ketika Keamanan dalam aplikasi dapat membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen akan nyaman untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA, dan tidak perlu khawatir dengan

data pengguna yang tersimpan dengan aman. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siregar, N. I. (2023). Keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. Keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Artinya kemudahan penggunaan yang dimiliki oleh aplikasi DANA mampu memberikan rasa puas terhadap para pengguna aplikasi. Menurut Putri, K. M. A. & Adi, I. N. R. (2022) suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Saat seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi sulit untuk digunakan maka dia tidak akan menggunakan sistem tersebut. Putra, D. N. G. dan Raharjo, S. T. (2022) menyatakan bahwa ketika suatu aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna, maka pengguna aplikasi tersebut cenderung merasa senang dan puas dalam

menggunakan aplikasi tersebut. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia & Hastriana, (2022) menunjukkan bahwa variabel kemudahan, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

3. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menyatakan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Artinya keamanan yang dimiliki oleh aplikasi DANA mampu mempengaruhi sikap loyal seseorang terhadap sesuatu. Menurut Park dan Kim dalam Yunita et al., (2019) Keamanan adalah kemampuan aplikasi untuk melindungi data dan transaksi yang sedang berlangsung, serta melakukan pengawasan secara berkala. Sehingga Pengguna yakin bahwa data yang mereka berikan akan tetap aman dan tidak akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, yang dapat merugikan Pengguna. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Kusuma, N. L. (2019) Menunjukkan bahwa Keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna.

4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Artinya kemudahan penggunaan pada aplikasi DANA tidak menjamin

bahwa pengguna akan menjadi loyal terhadap aplikasi DANA. Marisa, O. (2020) Kemudahan yang dirasakan mempengaruhi sikap individu dalam dua mekanisme yaitu *self efficacy* dan *instrumentaly*. Semakin mudah teknologi digunakan maka akan meningkatkan *self efficacy* penggunanya. Kemudahan yang dirasakan juga memberikan dampak dalam memperbaiki kinerja seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak kemudahan yang dapat dirasakan dari penggunaan teknologi atau sistem maka dapat mempengaruhi ketertarikan penggunanya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sandy dan Bharata, (2024) menyatakan bahwa, kemudahan penggunaan, kemudahaan untuk dipahami, mudah dikendalikan dan mudah untuk menjadi terampil dalam pengoperasiannya tidak mempengaruhi loyalitas pengguna. Kemudahan dalam penggunaan tidak dapat menjadi suatu indikasi apakah pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* akan menggunakan aplikasi tersebut secara berulang, merekomendasikan kepada orang lain dan hanya akan menggunakan aplikasi tersebut.

5. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Artinya kepuasan pengguna pada aplikasi DANA dapat mempengaruhi sikap dan memotivasi seseorang untuk tetap loyal menggunakan aplikasi

DANA. Sumartini, C. & Tias, F. A. (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna ialah ketika keadaan emosi yang dialami seseorang pada saat menerima suatu produk atau jasa, serta kesediaannya untuk menggunakan dan menikmatinya, itulah yang mendefinisikan kepuasan Pengguna. Asikin & Shyfa, N. (2023) bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna aplikasi DANA yang ditunjukkan, maka pelanggan akan semakin puas dan loyal untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samara & Metta, (2023). Menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

6. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan pengguna tidak dapat memediasi variabel keamanan dan variabel loyalitas pengguna. Artinya, keamanan yang dimiliki oleh aplikasi DANA dapat memberikan kepuasan bagi pengguna tetapi tidak dapat memotivasi pengguna untuk tetap loyal terhadap aplikasi DANA. Fatikasari, (2018) keamanan adalah suatu cara agar terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi. Purnama, A. A. (2021) Keamanan web berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan tidak dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

7. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi variabel kemudahan penggunaan dan variabel loyalitas pengguna. Artinya Kemudahan Penggunaan pada aplikasi DANA, dapat memberi rasa puas bagi para pengguna sehingga dapat memotivasi pengguna untuk menjadi loyal terhadap aplikasi DANA. Nurdin, (2020). merupakan bahwa sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Ismi & Abdilla, (2023) Kemudahan penggunaan dapat meningkatkan rasa puas sehingga dapat membentuk ikatan yang kuat dengan merek, yang berpotensi meningkatkan loyalitas konsumen. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ismi & Abdilla, (2023) bahwa Kepuasan mampu memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan loyalitas pengguna.