

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian dengan judul Pengaruh Kemudahan Fitur Layanan, Keamanan Fitur Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA yang berarti bahwa kenaikan kemudahan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.
2. Variabel keamanan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA yang berarti bahwa kenaikan keamanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.
3. Variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi yang berarti bahwa kenaikan keamanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.
4. Variabel kemudahan fitur layanan, keamanan fitur layanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA yang berarti bahwa kenaikan kemudahan, keamanan dan kepercayaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.
5. Variabel kepercayaan pelanggan menjadi variabel independen yang paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yang bermanfaat sebagai berikut:

1. Perusahaan Aplikasi DANA harus mempertahankan faktor kemudahan pada fitur layanan aplikasi agar tetap mudah dipelajari, mudah dipahami dan digunakan sehingga pengguna DANA tetap tertarik bertransaksi menggunakan aplikasi DANA.
2. Perusahaan Aplikasi DANA harus mempertahankan dan meningkatkan faktor keamanan pada fitur layanan aplikasi agar pengguna DANA selalu merasa aman, nyaman dan terjamin saat bertransaksi dan menyimpan uang pada aplikasi DANA.
3. Perusahaan Aplikasi DANA harus mempertahankan faktor kepercayaan pelanggan yang telah diperoleh agar pengguna DANA tetap percaya menggunakan aplikasi DANA dan pihak DANA dapat memberikan kualitas fitur sesuai harapan penggunanya.