

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari temuan penelitian yang dilaksanakan terkait “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna *e-wallet* DANA di Kota Jambi” adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial, penelitian ini menemukan bahwa variabel kemudahan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna aplikasi DANA di Kota Jambi. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, maka semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk tetap setia menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas pengalaman pengguna dalam membangun loyalitas jangka panjang.
2. Sementara itu, variabel keamanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa keamanan dipersepsikan sebagai faktor dasar yang sudah seharusnya ada dalam setiap layanan keuangan digital, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam membangun loyalitas. Selama tidak ada masalah serius, loyalitas pengguna lebih banyak ditentukan oleh kemudahan dan kepuasan dibandingkan oleh aspek keamanan.
3. Secara simultan, kemudahan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi DANA di Kota Jambi. Hal ini menegaskan bahwa loyalitas merupakan hasil kombinasi dari berbagai faktor yang saling melengkapi, bukan hanya ditentukan oleh satu variabel saja. Dengan demikian, strategi untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas harus dilakukan secara menyeluruh dengan tetap menjaga keseimbangan antara kemudahan, keamanan, dan kepuasan pelanggan.

6.2 Saran

Sesuai temuan penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang didapatkan, dengan demikian saran yang bisa diberikan meliputi:

6.2.1 Saran Akademis/Teoritis

Studi ini memperlihatkan bahwasanya kemudahan penggunaan serta kepuasan pelanggan sangat memberi pengaruh dalam membentuk loyalitas pengguna *e-wallet* DANA di Kota Jambi. Temuan ini dapat menjadi landasan untuk peneliti berikutnya dalam mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain misalnya fitur aplikasi, persepsi manfaat, atau promosi agar hasilnya lebih luas dan mendalam. Penelitian juga bisa dilakukan dengan metode campuran, yaitu menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif, supaya bisa memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang pengalaman pengguna *e-wallet*.

6.2.2 Saran Praktis

1. Industri Jasa DANA atau *e-wallet*

Bagi industri jasa dompet digital seperti DANA, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada aspek kemudahan dan kepuasan pelanggan. Tampilan aplikasi harus semakin sederhana, proses transaksi dipercepat, serta fitur-fitur baru yang mendukung kebutuhan sehari-hari pengguna terus ditambahkan. Selain itu, stabilitas sistem wajib dijaga agar aplikasi tidak sering mengalami gangguan teknis yang dapat menurunkan kepuasan. Walaupun keamanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial, perusahaan tetap harus menjaganya sebagai fondasi kepercayaan melalui proteksi biometrik, notifikasi transaksi *real-time*, dan edukasi pengguna terkait keamanan digital. Dengan langkah-langkah tersebut, loyalitas pengguna dapat dipertahankan sekaligus menarik pengguna baru.

2. Pemasaran atau Manajemen pasar

Dari sisi pemasaran dan manajemen pasar, perusahaan perlu lebih menekankan strategi diferensiasi pada faktor kemudahan dan kepuasan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Program promosi seperti *cashback*, diskon, dan poin loyalitas sebaiknya dijalankan secara konsisten dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna berdasarkan data transaksi. Selain itu, pemasaran digital harus diarahkan pada komunikasi yang menekankan pengalaman pengguna yang mudah, praktis, dan bermanfaat, bukan hanya pada keamanan yang sudah dianggap standar. Dari sisi manajemen pasar, pengembangan ekosistem dengan menggandeng mitra strategis seperti *marketplace*, transportasi *online*, dan layanan publik akan memperluas basis pengguna dan memperkuat posisi kompetitif aplikasi di pasar.

6.2.3 Saran Strategis

Secara strategis, DANA perlu memperluas ekosistem digital melalui kerja sama dengan *marketplace*, transportasi *online*, dan layanan publik agar semakin relevan dalam kehidupan sehari-hari pengguna. Perusahaan juga dapat mengembangkan program loyalitas jangka panjang berbasis data pelanggan serta menekankan diferensiasi pada kemudahan dan kepuasan, bukan hanya keamanan yang dianggap standar. Dengan langkah ini, loyalitas pengguna dapat diperkuat dan posisi DANA tetap kompetitif di tengah persaingan *e-wallet*.