

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh *online customer review* dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan konsumen gen z pengguna *E-Wallet* DANA sebagaimana telah diuraikan secara terperinci pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *online customer review* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen gen z pengguna *E-Wallet* DANA. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*Unstandardized Coefficients*) $\beta = 0,298$ dan t_{hitung} sebesar 9,652 melebihi t_{tabel} sebesar 1,660 dengan signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,005.
2. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen gen z pada pengguna *E-Wallet* DANA. Dibuktikan dengan koefisien regresi (*Unstandardized Coefficients*) $\beta = 0,363$ dan t_{hitung} sebesar 6,639 melebihi t_{tabel} sebesar 1,660 dengan signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05.
3. F_{hitung} senilai 78,965 lebih besar dari F_{tabel} 3.090 dengan signifikansi 0,001 kurang dari nilai *standart error* yang ditetapkan senilai 0,05. Maka, H_0 ditolak dan H_1 diterima.
4. Hasil koefisien determinasi R_{Square} dengan pengaruh *online customer review* dan kemudahan penggunaan dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan konsumen Gen z pada pengguna *E-Wallet* DANA, yang ditunjukkan pada R_{Square} senilai 0,620 yang mengandung arti kontribusi *online customer review* dan kemudahan penggunaan secara simultan memengaruhi kepuasan konsumen Gen Z pada pengguna *E-Wallet* DANA sebesar 62% sisanya 38% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti *rating* dan kualitas layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait. Saran-saran ini ditujukan untuk memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian, baik dari segi praktis maupun teoritis. Adapun saran yang diberikan yaitu:

1. Bagi Perusahaan

- a. Pada variabel *online customer review* (X_1) berdasarkan hasil penelitian, variabel *online customer review* memiliki rata-rata skor terendah sebesar 3,99 pada indikator kualitas pendapat dan manfaat yang dirasakan, khususnya pada pernyataan yang menjadi pertimbangan pengguna terutama yang menjelaskan alasan di balik kepuasan atau ketidakpuasan terhadap *E-Wallet* DANA, serta pernyataan bahwa ulasan tentang DANA membantu pengguna dalam menentukan kesesuaian aplikasi. Sehingga dalam hal ini pihak *E-Wallet* DANA masih perlu memperbaiki *user experience* dengan meningkatkan kualitas fitur dan layanan aplikasi. Dengan *monitoring* dan analisis *review* secara berkelanjutan, DANA dapat merespons isu-isu yang muncul dengan cepat dan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan pengguna, sehingga *online customer review* dapat menjadi lebih positif dan membantu calon pengguna dalam membuat keputusan yang tepat. serta aktif merespons dan menindaklanjuti setiap ulasan untuk membangun kepercayaan dan transparansi yang lebih baik.
- b. Pada variabel kemudahan penggunaan (X_2) berdasarkan hasil penelitian, variabel kemudahan penggunaan memiliki rata-rata skor terendah sebesar 4,00 pada indikator mudah dipelajari dan jelas dapat dipahami, terutama pada pernyataan bahwa pengguna dapat mempelajari cara menggunakan *E-Wallet* DANA dalam waktu singkat dan tidak mengalami kesulitan dalam memahami fungsi-fungsi aplikasi. Sehingga dalam hal ini pihak *E-Wallet* DANA harus menyederhanakan antarmuka pengguna yang lebih intuitif, mengembangkan tutorial dan panduan yang lebih komprehensif, serta melakukan perbaikan desain aplikasi agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna baru.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel independen lainnya seperti fitur layanan, *brand image*, *rating*, dan kualitas produk.
- b. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode terbuka untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang dikaji dan menggali aspek-aspek yang belum dieksplorasi dalam penelitian ini.
- c. Disarankan untuk memperluas cakupan populasi dan sampel penelitian dengan melibatkan responden dari berbagai wilayah geografis, institusi, atau karakteristik yang lebih beragam untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian.