

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji yang didapatkan dari tabel 4.15 *Test of Equality of Group Means*, diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,5$. Maka persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan pelanggan dapat membedakan loyalitas pelanggan yaitu pelanggan yang loyal dan pelanggan yang tidak loyal pada aplikasi *e-payment tcash*.
2. Variabel yang paling dominan dalam membentuk persamaan diskriminan adalah kemudahan penggunaan yang di dapatkan dari tabel 4.18 *Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients*, diperoleh nilai sebesar 0,754, yang menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan (penting) dibandingkan dengan variabel kepercayaan pelanggan dan persepsi manfaat dalam membentuk persamaan diskriminan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Aplikasi *E-Payment* tcash, di harapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan dengan mengkaji kembali aplikasi *epayment* tcash agar dapat lebih mudah lagi digunakan bagi semua kalangan. Hal ini karena kemudahan penggunaan yang merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap aplikasi *e-payment* tcash.
2. Bagi peneliti selanjutnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi contoh positif bagi peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai hal yang sama dan supaya dapat membahas lingkup yang lebih luas mengenai variabel lainnya. Hal ini perlu dilakukan untuk mencari apakah benar ada variabel lain yang mampu membedakan terjadinya kategori pelanggan loyal dan pelanggan tidak loyal.