

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan kepada konsumen aktif pengguna *e-wallet* DANA di Jakarta maka kesimpulan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh *customer experience* (pengalaman pelanggan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *trust* (kepercayaan) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap adopsi penggunaan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai pengaruh 0,805 (80,5%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Pengaruh *customer experience* (pengalaman pelanggan) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap adopsi penggunaan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai pengaruh 0,700 (70%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Pengaruh *ease of use* (kemudahan penggunaan) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap adopsi penggunaan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai pengaruh 0,551 (55,1%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
4. Pengaruh *trust* (kepercayaan) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap adopsi penggunaan dengan probabilitas signifikansi

0,000 < 0,05 dan mempunyai pengaruh 0,685 (68,5%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data di atas, maka dapat penulis sarankan untuk *e-wallet* DANA adalah:

1. *E-wallet* DANA harus meningkatkan *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan) yang baik dengan cara memperhatikan pengalaman sensoris, pengalaman emosional, dan pengalaman sosial. Semakin baik *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan) *e-wallet* DANA, maka semakin meningkat adopsi penggunaan pada *e-wallet* DANA.
2. *E-wallet* DANA harus meningkatkan *Ease Of Use* (Kemudahan penggunaan) dengan cara memperhatikan sistem pada *e-wallet* DANA. Semakin mudah sistem *e-wallet* DANA, maka semakin meningkat adopsi penggunaan pada *e-wallet* DANA.
3. *E-wallet* DANA harus meningkatkan *Trust* (Kepercayaan) yang baik dengan cara lebih memperhatikan kualitas jasanya pada *e-wallet* DANA. Semakin baik kualitas jasanya, maka semakin meningkat adopsi penggunaan pada *e-wallet* DANA.
4. *E-wallet* DANA harus terus mempertahankan *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *trust* (kepercayaan) sehingga dapat menciptakan *customer experience* (pengalaman pelanggan) yang baik dan meningkatkan adopsi penggunaan.