

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari seluruh rangkaian aspek penelitian serta uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan alat uji statistik SPSS ver 26 pada pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Aplikasi Bank Digital Jago (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Bank Digital Jago Di Wilayah DKI Jakarta)” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil Uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $62.003 > 3,090$  dan memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  yang berarti *E-Service Quality* dan *Trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan atau dengan kata lain  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Variabel *E-Service Quality* ( $X_1$ ) dan *Trust* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap keputusan penggunaan aplikasi bank digital jago sebesar 0,561 yang berarti 56,1% variabel *E-Service Quality* dan *Trust* dapat dijelaskan, dipengaruhi oleh keputusan penggunaan dan sisanya 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Hasil Uji T menunjukkan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $8.659 > 1.984$  dan memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  yang berarti *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan atau dengan kata lain  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Variabel *E-Service*

*Quality* (X1) memiliki pengaruh yang signifikan positif secara parsial terhadap keputusan penggunaan aplikasi bank digital jago sebesar 0,433 yang berarti 43,3% variabel *E-Service Quality* dapat dijelaskan, dipengaruhi oleh keputusan penggunaan dan sisanya 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

3. Hasil Uji T menunjukkan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $10.034 > 1.984$ . dan memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  yang berarti *Trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan atau dengan kata lain  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Variabel *Trust* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan positif secara parsial terhadap keputusan penggunaan aplikasi bank digital jago sebesar 0,507 yang berarti 50,7% variabel *Trust* dapat dijelaskan, dipengaruhi oleh keputusan penggunaan dan sisanya 45,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran terkait keputusan penggunaan aplikasi bank digital jago, sebagai berikut :

1. Perusahaan harus meningkatkan *E-Service Quality* dan juga *Trust* agar keputusan penggunaan pada aplikasi bank digital jago dapat dipertahankan dan terus mengalami peningkatan. Pihak Bank Digital Jago bisa memulai dengan menganalisa penyebab rendahnya *E-Service Quality* dan *Trust* terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan. Selain itu bisa dilakukan dengan meningkatkan sistem keamanan pada aplikasi agar tidak terjadi hal yang dapat merugikan pengguna. Hal ini bertujuan untuk mampu memberikan *e-service quality* yang baik serta meningkatkan kepercayaan pengguna dalam bertransaksi menggunakan bank digital jago, yang sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa *e-service quality* dan *trust* berpengaruh pada keputusan penggunaan.
2. Perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pembentukan keputusan penggunaan selain dari *E-Service Quality* dan juga *Trust* karena terdapat sebanyak 45,6% faktor lain yang mempengaruhinya.
3. Untuk penelitian yang akan mendatang diharapkan dapat menggunakan atau menambahkan variabel yang belum diteliti pada penelitian ini agar lebih bervariasi terutama untuk variabel bebas (dependen).