

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan pada Go-Pay dalam aplikasi Go-Jek maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dilihat dari uji T, variabel penerimaan sistem pembayaran Go-Pay memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi Go-Jek $T_{hitung} > T_{tabel} = 5,513 > 1,660$.Penerimaan Sistem Pembayaran Go-Pay memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 23,3% dan sisanya 76,7% ditentukan oleh faktor lain,penerimaan sistem pembayaran Go-pay memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti kepuasan konsumen akan meningkat apabila sistem pembayaran Go-pay berjalan dengan baik.
2. Dilihat dari uji T, variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi Go-Jek $T_{hitung} > T_{tabel} = 8,031 > 1,660$.Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 39,7% dan sisanya 61,3% ditentukan oleh faktor lain,kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti kepuasan konsumen akan meningkat apabila kepercayaan akan pembayaran non-tunai berjalan dengan baik.
3. Dilihat dari Uji F, variabel penerimaan sistem pembayaran Go-Pay dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen $F_{hitung} > T_{tabel} = 39,333 > 3,09$.Penerimaan Sistem Pembayaran

Go-Pay dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi Go-Jek yaitu sebesar 44,8% dan sisanya 56,2% ditentukan oleh faktor lain, penerimaan sistem pembayaran Go-Pay dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti kepuasan konsumen akan meningkat apabila penerimaan sistem pembayaran Go-Pay dan kepercayaan berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data diatas ,maka dapat penulis sarankan untuk *Mobile Payment* Go-Pay adalah:

1. Penerimaan sistem pembayaran Go-Pay memiliki pengaruh kuat dalam kepuasan konsumen hendaknya Go-Pay terus mengembangkan sistem pembayaran yang aman digunakan dan memperbaiki kelemahan seperti akun mudah di hacking oleh pihak yang tidak bertanggung jawab ,agar konsumen menjadikan lebih tertarik menggunakan pembayaran nontunai dan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Kepercayaan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen .perusahaan perlu meningkatkan kepercayaan konsumen dalam penggunaan pembayaran non-tunai.untuk meningkatkan lagi kepuasan konsumen.
3. Dalam menerapkan penerimaan sistem pembayaran Go-Pay dan kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen ,hendaknya PT Karya Anak Bangsa hendaknya lebih meningkatkan kemudahan dan keamanan akun untuk meningkatkan kepercayaan konsumen yang mengakibatkan konsumen merasakan kepuasan dalam menggunakan pembayaran Go-Pay.

