

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dari hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden, digunakan data dari 385 responden untuk dianalisis. Berdasarkan hasil analisis survei terhadap pengguna *E-Wallet* Dana pada cafe Tropical di Kota Jambi. Peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian, nilai *loading factor* seluruh konstruk $>0,7$ sehingga seluruh variabel memenuhi syarat *convergent validity*. Sedangkan nilai uji AVE seluruh konstruk mempunyai nilai $>0,05$, begitu pula dengan nilai *cross-loading* dan nilai *Forell Larcker Criterion*. Masing-masing indikator variabel laten mempunyai nilai maksimal dibandingkan dengan variabel lainnya, dan seluruh variabel memenuhi semua persyaratan *discriminant validity*. Hasil pengujian juga menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* $> 0,7$ yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk mencapai konsistensi internal, dan nilai *composite reliability* $> 0,07$ yang menunjukkan bahwa reliabilitas tercapai untuk semua konstruk.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa masing-masing hipotesis mempunyai korelasi positif, dimana empat hipotesis yaitu H2, H3, H4, H5 mempunyai nilai t-tabel $>1,96$ dan p-value $<0,05$, Hipotesis yang diajukan

hanya satu yaitu H1 dan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel lain.

3. Dari hasil uji hipotesis, tingkat pengaruh yang lebih tinggi dalam tingkat kepuasan pengguna adalah *Responsiveness* terhadap *user satisfaction* dengan nilai T-tabel sebesar 3,764 dan p-value senilai 0,000, sedangkan tingkat yang paling rendah adalah *Tangibles* terhadap *user satisfaction* dengan nilai T-tabel sebesar 1.659 dan p-value senilai 0.098.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, Sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat dilakukan perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menggunakan metode yang berbeda, atau metode yang sama dapat digunakan untuk kasus yang berbeda dan populasi yang lebih besar.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat digunakan sampel yang jumlahnya telah diketahui secara pasti, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Karena teknik pengambilan sampel dan diketahui besarnya sampel yang digunakan dapat mempengaruhi hasil penelitian yang dilakukan.