

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Jambi dengan menggunakan model DeLone and McLean, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Jambi secara komprehensif dengan mengacu pada dimensi yang terdapat dalam model DeLone and McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan aplikasi, dan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna. Pengukuran ini memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi GoPay sebagai sarana pembayaran digital, sekaligus menunjukkan faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam aktivitas transaksi sehari-hari.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay. Hal ini menandakan bahwa penyajian informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami, serta layanan yang responsif dan mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan kendala atau permasalahan, menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem terbukti lebih berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi, namun belum menunjukkan pengaruh yang

signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem aplikasi telah berfungsi dengan baik dan digunakan oleh pengguna, aspek teknis sistem saja belum cukup untuk meningkatkan kepuasan tanpa didukung oleh kualitas informasi dan layanan yang optimal.

3. Penggunaan aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna terbukti memberikan dampak positif terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Manfaat tersebut tercermin dalam kemudahan melakukan transaksi, efisiensi waktu, serta kenyamanan dalam menggunakan aplikasi GoPay sebagai alat pembayaran digital. Dengan demikian, semakin tinggi intensitas penggunaan aplikasi dan semakin baik tingkat kepuasan pengguna, maka semakin besar pula manfaat yang dirasakan pengguna dalam mendukung aktivitas keuangan digital secara praktis dan efisien.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian, yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay berdasarkan dimensi dalam model DeLone and McLean, telah tercapai. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pengguna dapat lebih optimal. Oleh karena itu, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengembang aplikasi GoPay, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas informasi dan kualitas layanan, karena kedua aspek tersebut terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Peningkatan dapat dilakukan melalui penyajian informasi transaksi yang lebih jelas dan akurat, transparansi terkait biaya layanan, serta penyampaian informasi promo yang mudah dipahami. Selain itu, responsivitas layanan pelanggan juga perlu ditingkatkan, khususnya dalam menangani keluhan pengguna, agar pengguna merasa lebih terbantu dan nyaman dalam menggunakan aplikasi GoPay. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi GoPay perlu disajikan secara lebih jelas dan transparan, terutama terkait promo, biaya layanan, serta notifikasi transaksi, agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi e-wallet dapat lebih mendalam dan komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian atau menggunakan teknik analisis data yang berbeda untuk memperoleh sudut pandang yang lebih beragam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.