

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,805 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan semakin baik persepsi kemudahan penggunaan aplikasi DANA, maka semakin baik pula tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2 sebesar 0,578) mengindikasikan bahwa 57,8% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Perceived Ease of Use*, sedangkan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, maka pihak pengelola aplikasi DANA disarankan untuk terus meningkatkan aspek kemudahan penggunaan, khususnya dalam hal penyederhanaan fitur dan navigasi aplikasi, agar pengguna semakin nyaman dan puas dalam bertransaksi. Selain itu, edukasi fitur secara lebih intensif perlu diberikan kepada pengguna baru agar mereka lebih cepat memahami fungsi-fungsi yang tersedia di aplikasi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar tidak hanya mengkaji variabel *Perceived Ease of Use*, tetapi juga memasukkan variabel lain seperti

Perceived Usefulness, Perceived Security, Trust, maupun *User Experience*, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi DANA.

Selain itu, cakupan responden dapat diperluas, misalnya melibatkan pengguna dari kalangan non-mahasiswa, karyawan, atau masyarakat umum di berbagai daerah, agar hasil penelitian lebih representatif secara populasi. Peneliti berikutnya juga dapat menggunakan metode analisis yang lebih kompleks seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan simultan antar variabel.