

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 10,446 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2,994 dengan tingkat signifikansi 0,004 ($< 0,05$), yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4,361 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$),

B. Saran

1. Bagi pengguna aplikasi DANA, khususnya mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, diharapkan dapat lebih memperhatikan aspek keamanan dan memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Dengan

pemahaman yang baik, pengguna akan lebih bijak dalam memanfaatkan layanan serta mampu meningkatkan kepercayaan terhadap sistem, sehingga kepuasan dalam menggunakan aplikasi dapat lebih optimal.

2. Bagi pihak penyedia layanan aplikasi DANA, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan responsivitas sistem. Selain itu, peningkatan keamanan data dan transparansi layanan juga perlu diperhatikan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pengguna, mengingat kepercayaan terbukti menjadi faktor yang dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti persepsi kemudahan, promosi, pengalaman pengguna, atau *perceived value* dalam penelitian berikutnya. Hal ini penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki arah hubungan yang negatif, sehingga terdapat kemungkinan adanya faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA.