

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas dan keinginan untuk terus menggunakan yang sudah melalui proses pengolahan dengan menggunakan *WarpPLS 7.0* maka kesimpulan yang bisa dibuat sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Pengalaman
2. Sistem Keamanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Pengalaman
3. Pengalaman memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Ekspektasi
4. Ekspektasi memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Loyalitas
5. Loyalitas memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti mengalami kesulitan ketika menyebarkan kuesioner dikarenakan sedang dalam masa pandemi Covid-19 sehingga interaksi sosial dibatasi.

### 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan penelitian memberikan saran yang nantinya dapat dijadikan pertimbangan oleh aplikasi ShopeePAY serta penelitian selanjutnya, saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

- 1) Bagi aplikasi *mobile payment ShopeePAY*, pentingnya menjaga ekspektasi pengguna atas layanan yang diberikan dikarenakan ekspektasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap loyalitas. Dikarenakan ketika pengguna sudah loyal terhadap *ShopeePAY* sehingga dapat menjaga layanan tersebut agar pengguna mempunyai keinginan untuk terus menggunakan *ShopeePAY* dimasa mendatang dan tidak pindah ke pembayaran seluler sejenis yang lain.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya diperhatikan lagi indikator yang lebih dominan mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan *ShopeePAY*. Untuk indikator dengan nilai *loading factor* yang tidak valid agar diganti dengan indikator yang dapat memenuhi syarat validitas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdillah, W dan Hartono, J. 2015. *Partial Least Square (PLS)-Alternative Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV Ando Offset.
- Abdillah, willy, Jogiyanto, H. 2016. *Partiel Least Square (PLS). Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Andi.
- Al-Msallam, S. 2015. Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector of Ghana. *International Journal of Business and Management*, 11(1), 249. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n1p249>
- Aldholay, A., Abdullah, Z., Isaac, O., & Mutahar, A. M. 2018. Perspective of Yemeni students on use of online learning: Extending the information systems success model with transformational leadership and compatibility. *Information Technology and People*, 33(1), 106–128. <https://doi.org/10.1108/ITP-02-2018-0095>
- Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Muñoz-Leiva, F. 2014. The moderating effect of experience in the adoption of mobile payment tools in Virtual Social Networks: The m-Payment Acceptance Model in Virtual Social Networks (MPAM-VSN). *International Journal of Information Management*, 34(2), 151–166. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.12.006>
- Chen, S. C., & Lin, C. P. 2015. The impact of customer experience and perceived value on sustainable social relationship in blogs: An empirical study. *Technological Forecasting and Social Change*, 96, 40–50. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2014.11.011>
- Cheng, Y.-M. 2014. Information Technology & People Article information : In *Information Technology & People* (Vol. 28, Issue 1).
- Ghazali, I. dan L. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 2.5*.

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hsiao, C. H., Chang, J. J., & Tang, K. Y. 2016. Exploring the influential factors in continuance usage of mobile social Apps: Satisfaction, habit, and customer value perspectives. *Telematics and Informatics*, 33(2), 342–355. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.014>
- Hsiao, K. L., Lin, K. Y., Wang, Y. T., Lee, C. H., & Zhang, Z. M. 2019. Continued use intention of lifestyle mobile applications: the Starbucks app in Taiwan. *Electronic Library*, 37(5), 893–913. <https://doi.org/10.1108/EL-03-2019-0085>
- Huang. 2015. Development and Evaluation of the mobile library service system success model. *The Eletronic Library*, 34(1), 1–5.
- Kim, A. J., & Enju, K. 2012. Do social media marketing activities enhance customer equity? An empirical study of luxury fashion brand. *Journal of Business Research*, 65(10), 1480–1486. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.10.014>
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi* (4th ed.). Erlangga.
- Liébana-Cabanillas, F., Molinillo, S., & Ruiz-Montañez, M. 2019. To use or not to use, that is the question: Analysis of the determining factors for using NFC mobile payment systems in public transportation. *Technological Forecasting and Social Change*, 139(August), 266–276. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.11.012>
- Liu, Q., Zhang, F., Mao, M., Xue, B., & Lin, Z. 2018. An empirical study on factors affecting continuance intention of using Yu'e Bao. *Tehnicki Vjesnik*, 25(5), 1414–1420. <https://doi.org/10.17559/TV-20180413122553>
- Martins, J., Branco, F., Gonçalves, R., Au-Yong-Oliveira, M., Oliveira, T., Naranjo-Zolotov, M., & Cruz-Jesus, F. 2019. Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, 38(September 2018), 182–193. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.10.001>
- Ramadhan, R., & Aita, J. 2018. A model of mobile payment usage among Arab consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1213–1234. <https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2017-0080>
- Ruslan. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Siddiqi, K. O. 2011. Interrelations between Service Quality Attributes, Customer

Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12–36. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p12>

Singh, S., Sirohi, N. J., & Chaudhary, K. 2014. A Study of Customer Perception towards Service Quality of Life Insurance Companies in Delhi NCR Region. *Global Journal of Management And Business Research*, 14(7), 19–32.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Roesdakarya.

Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Graha Ilmu.

Wang, W. T., Wang, Y. S., & Liu, E. R. 2016. The stickiness intention of group-buying websites: The integration of the commitment–trust theory and e-commerce success model. *Information and Management*, 53(5), 625–642. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.01.006>

Wua, P. C. S., Yeh, G. Y. Y., & Hsiao, C. R. 2011. The effect of store image and service quality on brand image and purchase intention for private label brands. *Australasian Marketing Journal*, 19(1), 30–39. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2010.11.001>

www.keuangan.kontan.co.id. (2020). *Survei Ipsos: Shopeepay Kuasai transaksi di Indonesia*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/survei-ipsos-shopeepay-kuasasi-29-transaksi-e-wallet-di-indonesia>

www.mediakonsumen.com. (2021). *Penarikan Dana Shopeepay Menunggu Pembayaran*. <https://mediakonsumen.com/2021/03/23/surat-pembaca/penarikan-dana-shopeepay-menunggu-pembayaran>

Zhou, T. 2013. An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems*, 54(2), 1085–1091. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.10.034>