

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh karakteristik individu dan karakteristik kualitas *mobile payment* terhadap ekspektasi, kepuasan dan keinginan untuk terus menggunakan *mobile payment ShopeePay* yang sudah melalui proses pengolahan dengan menggunakan *WarpPLS 7.0* maka kesimpulan yang bisa dibuat sebagai berikut:

1. Inovasi Diri berpengaruh *positif* signifikan terhadap Ekspektasi, artinya semakin tinggi tingkat Inovasi Diri, maka semakin tinggi terhadap Ekspektasi penggunaan *mobile payment*.
2. Efikasi Diri berpengaruh *positif* tidak signifikan terhadap Ekspektasi, artinya semakin tinggi Efikasi Diri, maka semakin tinggi juga Ekspektasi yang didapat, namun besarnya tidak signifikan.
3. Kualitas Sistem berpengaruh *positif* tidak signifikan terhadap Ekspektasi, artinya semakin tinggi Kualitas Sistem, maka semakin tinggi juga Ekspektasi yang didapat, namun besarnya tidak signifikan.
4. Kualitas Informasi berpengaruh *positif* signifikan terhadap Ekspektasi, artinya semakin tinggi Kualitas Informasi, maka semakin tinggi Ekspektasi yang didapat oleh pengguna *ShopeePay*.

5. Kualitas Layanan berpengaruh *positif* signifikan terhadap Ekspektasi, artinya semakin tinggi Kualitas Layanan, maka semakin tinggi Ekspektasi terhadap pengguna *ShopeePay*.
6. Ekspektasi berpengaruh *positif* signifikan terhadap Kepuasan, artinya semakin tinggi Ekspektasi yang didapat oleh pengguna *ShopeePay*, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan terhadap pengguna *ShopeePay*.
7. Kepuasan berpengaruh *positif* signifikan terhadap Keinginan untuk terus menggunakan, artinya semakin tinggi nilai kepuasan yang didapat oleh pengguna *ShopeePay*, maka semakin baik juga pengguna akan terus menggunakan *mobile payment ShopeePay*.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dalam kondisi pandemik Covid-19 peneliti kurang maksimal untuk menyebarkan kuesioner secara langsung.
2. Peneliti diminta untuk memberikan kuesioner dengan kalimat yang mudah untuk dipahami.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran yang nantinya dapat dijadikan pertimbangan oleh aplikasi *mobile payment ShopeePay* serta peneliti selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Bagi aplikasi *mobile payment ShopeePay*

Diharapkan nantinya pihak aplikasi *mobile payment ShopeePay* memberikan kualitas layanan yang baik seperti memberikan respon yang cepat, menyediakan layanan yang bisa dipercaya oleh pengguna *ShopeePay*, memberikan layanan yang mampu merespon akan kebutuhan pengguna *ShopeePay*, dan *ShopeePay* mampu memberikan layanan yang sesuai kebutuhan pengguna. Sehingga dengan memberikan layanan yang baik, maka akan berdampak terhadap harapan atau ekspektasi yang baik yang dirasakan oleh pengguna *ShopeePay*. Selain meningkatkan harapan terhadap pengguna *ShopeePay*, pengguna juga merasakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dan pengguna akan tetap terus menggunakan layanan aplikasi *mobile payment ShopeePay*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada saat penyebaran kuesioner, banyak responden yang masih menanyakan maksud pernyataan-pernyataan yang ada, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk penelitian ini dan untuk peneliti selanjutnya agar lebih menyederhanakan kuesioner sehingga nantinya dapat lebih mudah dipahami oleh responden.

DAFTAR RUJUKAN

- Aryawiedya. (2011). *Perubahan dalam aspek kehidupan masyarakat*. Jakarta, Jawa.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aldholay, A.H., Abdullah, Z., Isaac, O., Ramayah, T. and Mutahar, A.M. (2020), "Perspective of Yemeni students on use of online learning - extending the information systems success model with transformational leadership and compatibility", *Information Technology*, Vol. 33 No. 1, pp. 106-128.
- Apanasevic, T., Markendahl, J. and Arvidsson, N. (2016), "Stakeholders' expectations of mobile payment in retail: lessons from Sweden", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 No. 1, pp. 37-61.
- Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chen, J.V., Jubilado, R.J.M., Capistrano, E.P.S. and Yen, D.C. (2015), "Factors affecting online tax filing –an application of the IS Success Model and trust theory", *Application*, Vol. 43, pp. 251-262
- Cooper, Donald R, dan Pamela S. Schindler, 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2004. *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 66-110.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D. and Tsipouridou, M. (2010), "Measuring the success of the Greek taxation information system", *International Journal of Information Management*, Vol. 30, pp. 47-56.
- Gupta, K. And Arora, N, Investigating consumer intention to adoption mobile payment system: an Indian Perspective, *International Journal*, 56(4), 456-768.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogyanto. 2008. *Metodelogi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Hsiao et al., (2016). Family Needs of Critically Patients in the Emergency Department. *International Emergency Nursing*.2016.05 .002.
- Abdillah, Willy dan Jogyanto Hartono. 2016. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kwong, Ken dan Kay Wong. (2013). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS*. *Marketing Bulletin*, 2013, 24, Technical Note 1.
- Kim, C., Mirusmonov, M. and Lee, I. (2010), "An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment", *Computers in Human Behavior*, Vol. 26, pp. 310-322.
- Liebana-Cabanillas, F., Molinillo, S. and Ruiz-Montanez, 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*, Vol. 139, pp. 266-276.
- Mouakket, S. 2020, Investigating the role of mobile payment quality characteristics in the United Arab Emirates: implications for emerging economies, *International Journal of Bank Marketing*, 38(7), 1465-1490.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. 2005. Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing. *Management Information Systems*, 21(4): 199-235.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G. and Campos, F. (2016), "Mobile payment: understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology", *Computers in Human Behavior*, Vol. 61, pp. 404-414.
- Ramadan, R. and Aita, J. 2018, A model of mobile payment usage among Arab consumers, *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1213-1234.
- Ruslan. (2010). *Manajemen Publik Relasi dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet. Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Thakur, R. and Srivastava, M. 2013, Customer usage intention of mobile commerce in India: an empirical study, *Journal of Indian Business Research*, 5(1), 52-72.

- Thakur, R. and Srivastava, M. 2014, Adoption readiness, personal innovativeness, perceived risk and usage intention across customer groups for mobile payment services in India, *Internet Research*, 24(3), 369-392.
- Vinzi, V. E., Trinchera, L., & Amato, S. (2010). PLS Path Modeling: From Foundations to Recent Developments and Open Issues for Model
- Wang, W.-T., Wang, Y.-S. and 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*, Vol. 53, pp. 625-642.
- Xu, F. and Du, J.T. (2018), "Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities", *Computers in Human Behavior*, Vol. 83, pp. 64-72.
- Zhou, T. (2011), "Examining the critical success factors of mobile website adoption", *Online Information Review*, Vol. 35 No. 4, pp. 636-652.

Sumber Internet:

<https://www.apjii.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>.

<https://www.webarq.com/id/perkembangan-internet-di-indonesia>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/28/survei-kic-dompet-digital-paling-banyak-digunakan-saban-hari>