

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya yang menjelaskan tentang kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengguna aplikasi DANA masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.
2. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi DANA masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.
3. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pengguna aplikasi DANA masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.
4. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna, secara uji simultan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengguna aplikasi DANA masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.

5.2. Keterbatasan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama ini dan sesuai yang dihadapi oleh Peneliti saat melakukan penelitian ini, maka keterbatasan pada penelitian saat ini adalah:

1. Penelitian merasa kesulitan dalam mendapatkan responden yang lebih banyak lagi karena kurangnya jaringan atau bantuan untuk menyebarkan kuesioner.
2. Penelitian merasakan beberapa dari responden kurang bersungguh-sungguh dalam mengisi dan memahami pertanyaan dalam kuesioner, karena kurangnya kemampuan peneliti memantau kembali keseriusan reponden dalam mengisi kuesioner.
3. Beberapa pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang dijawab responden masih terdapat kriteria yang belum sesuai dengan kriteria yang diharapkan.
4. Penelitian ini dilakukan pada saat pandemi sehingga menyebarkan kuesioner hanya melalui media sosial dan tidak dapat bertatap muka dan berkomunikasi secara langsung.

5.3. Saran.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti, yaitu:

1. Bagi Aplikasi DANA
 - a. Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan kualitas layanan, pada variabel pertanyaan kualitas layanan yaitu “layanan aplikasi DANA

lambat dalam memberikan akses” memiliki nilai mean yang rendah yang artinya perusahaan aplikasi DANA harus meningkatkan kualitas layanan dalam kecepatan akses agar pengguna tidak beralih ke aplikasi lainnya, Jika perusahaan aplikasi DANA dapat meminimalisir terjadinya kelambatan dalam memberikan akses maka secara tidak langsung pengguna layanan aplikasi DANA tetap menggunakan aplikasi DANA terus menerus dalam jangka waktu yang panjang.

- b. Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan kepercayaan yaitu “Aplikasi DANA tidak memberikan jaminan kepuasan melakukan transaksi” memiliki nilai mean yang rendah yang artinya perusahaan harus meningkatkan jaminan kepercayaan terhadap pengguna dalam melakukan transaksi agar memberikan pengguna memiliki kepuasan dalam melakukan transaksi sesuai yang diharapkan pengguna, maka dapat diharapkan pengguna akan menggunakan layanan aplikasi DANA dimasa yang akan datang.
- c. Berdasarkan tanggapan responden tentang pernyataan kepuasan pengguna yaitu “layanan aplikasi DANA berbeda dengan yang lainnya” memiliki nilai mean yang rendah yang artinya perusahaan harus meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi DANA dalam meningkatkan layanan dengan terus memberikan inovasi dan fasilitas layanan yang lebih baik lagi ke depannya sehingga memberikan perbedaan dengan aplikasi yang

lainnya, dengan demikian dapat diharapkan pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi DANA sesuai harapan yang diberikan perusahaan.

- d. Berdasarkan tanggapan responden terhadap loyalitas pengguna yaitu “bukan pelanggan tetap dari layanan aplikasi aplikasi DANA” memiliki nilai mean rendah yang artinya perusahaan harus meningkatkan loyalitas pengguna, agar pengguna tidak ragu-ragu dalam menggunakan layanan aplikasi DANA. Perusahaan dapat memberikan kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan yang lebih baik lagi kedepannya, sehingga dapat diharapkan pengguna akan tetap menggunakan layanan aplikasi DANA di kemudian hari sehingga pengguna dapat setia dan merekomendasi ke orang lain.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada saat ini maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah responden dengan masyarakat dari daerah lain agar dapat memperkaya hasil penelitian.

Peneliti selanjutnya juga harus lebih teliti dan cermat dalam mencari responden dan memberikan arahan sebelum mengisi kuesioner sehingga responden menjawab kuesionernya dengan sungguh-sungguh. Selain itu, Peneliti selanjutnya diharapkan dalam menguji penelitian dengan menggunakan variabel lainnya sehingga diharapkan akan menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Humairi, K., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2021). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. *Policy and Management*, 10(2), 117 –132. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i2.30595>
- Almana, L. O., Utu, L., Mustakim, Asraf, & Halisu. (2018). Effects of satisfaction, trust and commitment on customer loyalty. *International Journal of Scientific and Engineering Reserach*, 9(2), 270.
- Arpizal. (2021). The Influence of Price , Service Quality , Trust on Consumer Satisfaction in the Islamic Economy Perfection in Online Business. *Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(1), 23–50.
- Badri, M. (2020). Adopsi Inovasi Aplikasi Dompot Digital di Kota Pekanbaru. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 120. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1335>
- Bara, F., & Prawitowati, T. (2020). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan keterikatan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan grab di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 33. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.1760>
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2019). Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction , trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 269–289. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0048>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial least squares konsep, metode dan aplikasi menggunakan WarPLS 4.0* (2nd ed.). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajement* (15th ed.). Pearson Education Limited. England.
- Lestariningsih, T., Hadiyati, E., & Astuti, R. (2018). Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. *International Journal of Business Marketing and Management*, 3(2), 2456–4559.
- Madjid, & Siti, S. (2018). Prinsip-prinsip (Asas-asas) muamalah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(1), 14–28.
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.

- Muhammad, M. M. (2020). Transaksi E-Commerce Dalam Ekonomi Syariah. *Journal Hukum Ekonomi Syariah*, 2, 76–86.
- Pramita, P. E. G. (2019). Effect of Experience in Building Satisfaction, Trust and Loyalty. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), 76–86. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.01.09>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta. Bandung.
- Rahmawati, N., Ramdan, A. M., & Samsudin, A. (2019). Analisis Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(1), 109–199.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitati Kualitatif dan R & D* (cetakan k3). Alfabeta. Bandung.
- Tazkiyyaturromah, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 22–34.
- Willy, A., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial least square (PLS) : Alternatif structural equation modeling (SEM)* (1st ed.). Yogyakarta : Andi.
- Zainuddin, W. M., Abdullah, W., Ridhwan, M., & Aziz, A. (2019). The Linkages Effect Of Service Quality , Customer Satisfaction And Costomer Loyalty of Automobile Financing Within The Malaysia Within Islamic Banking Industry. *The Juournal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 16(2), 31–47.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.