# BAB V PENUTUP

## Kesimpulan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi LinkAja, faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja (X1), pengaruh sosial (X2), kondisi yang memfasilitasi (X3), motivasi hedonis (X4), kepercayaan yang dirasakan (X5), dan keamanan yang dirasakan (X6) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku (Y) pengguna dalam menggunaka LinkAja. Hipotesis 1 yang menyatakan pengaruh positif terhadap niat perilaku (Y) dari ekspektasi kinerja (X1) diterima, meskipun pengaruhnya tidak signifikan secara parsial. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ekspektasi kinerja cenderung memiliki dampak yang rendah pada niat penggunaan aplikasi LinkAja, pengguna masih memandang positif dalam hal manfaat dan efisiensi transaksi. Namun, hipotesis 2 tentang pengaruh positif pengaruh sosial (X2) terhadap niat perilaku (Y) ditolak. Ini berarti bahwa pengaruh dari orang lain, seperti keluarga dan teman, tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi LinkAja. Pengaruh sosial tampaknya tidak menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi keputusan pengguna. Hipotesis 3 yang mengaitkan kondisi yang memfasilitasi (X3) dengan niat perilaku (Y) juga ditolak. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti koneksi internet, kemampuan pengguna, dan kemudahan penggunaan aplikasi LinkAja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Dukungan dan sumber daya dalam aplikasi ini tidak memainkan peran penting dalam membentuk minat pengguna. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa motivasi hedonis (X4) juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku (Y). Meskipun aplikasi LinkAja mungkin memberikan penggunaan yang menyenangkan, nyaman, dan memuaskan, motivasi hedonis ini tidak mempengaruhi niat pengguna dalam penggunaan aplikasi.

Namun, hasil yang berbeda ditemukan pada faktor kepercayaan yang dirasakan (X5) dan keamanan yang dirasakan (X6). Hipotesis 5 tentang pengaruh positif kepercayaan yang dirasakan (X5) terhadap niat perilaku (Y) diterima, menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa bahwa aplikasi LinkAja dapat diandalkan dalam hal keamanan dan kualitas layanan, mereka cenderung memiliki niat yang kuat untuk menggunakannya. Hasil yang serupa juga ditemukan pada hipotesis 6 tentang pengaruh positif keamanan yang dirasakan (X6) terhadap niat perilaku (Y). Persepsi pengguna terhadap tingkat keamanan dalam transaksi dan penggunaan data pribadi secara positif dan signifikan memengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja. Selain itu, hasil uji dominasi menunjukkan bahwa faktor keamanan yang dirasakan (X6) memiliki pengaruh dominan terhadap niat perilaku (Y) dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penggunaan aplikasi LinkAja, faktor keamanan menjadi faktor yang paling penting dalam membentuk minat dan niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi ini.

Dalam keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja, faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan motivasi hedonis mungkin tidak memiliki dampak signifikan. Namun, kepercayaan yang dirasakan dan keamanan yang dirasakan, khususnya faktor keamanan, menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk minat pengguna dalam mengadopsi aplikasi tersebut.

## Saran

Berdasarkan hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi LinkAja, dan mengingat keterbatasan penulis dalam menyusun penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Pertama, analisis lebih mendalam terhadap pengguna potensial melalui segmentasi berdasarkan karakteristik demografis, perilaku, dan preferensi. Kedua, disarankan untuk menggabungkan metode-metode tambahan selain kuesioner guna mendapatkan hasil yang lebih objektif. Salah satu contohnya adalah melibatkan wawancara atau menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terbuka. Ketiga, memperluas variabel dalam faktor keamanan dan kepercayaan termasuk eksplorasi terkait perlindungan data pribadi dan kebijakan privasi. Faktor budaya, lingkungan regional, serta pengaruh pada pengguna aktif dan non-aktif juga penting untuk dipertimbangkan, dengan fokus pada perbedaan dalam persepsi dan faktor yang memengaruhi keputusan. Selain faktor internal, aspek eksternal seperti tren industri dan perubahan regulasi harus disertakan dalam analisis.