

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah dan dianalisis, dapat disimpulkan bahwa tidak ada jenis kelamin yang dominan untuk responden *customer*, dan jenis kelamin laki – laki yang dominan untuk responden *driver*. Usia yang paling dominan adalah 21 – 30 tahun untuk responden *customer* dan responden *driver*. Jenis pekerjaan yang paling dominan adalah mahasiswa untuk responden *customer*, dan *driver* (tidak memiliki pekerjaan lain) untuk responden *driver*. Frekuensi penggunaan aplikasi gojek oleh responden *customer* yang paling dominan sebanyak 4 – 6 kali dalam satu bulan. Frekuensi pengambilan order oleh responden *driver* yang paling dominan sebanyak 11 – 16 kali dalam satu hari. Frekuensi penggunaan layanan GO-PAY oleh responden *customer* yang dominan adalah selalu dengan jumlah 19 orang. Frekuensi layanan transaksi yang lebih digemari oleh responden *driver* yang dominan adalah GO-PAY dengan jumlah 20 orang.

Dari hasil penelitian ini tiga faktor tertinggi yang mempengaruhi penggunaan layanan GO-PAY pada aplikasi gojek dari sisi *customer* adalah faktor kemudahan, pengetahuan produk, dan manfaat dengan persentase 33%, 24%, dan 19%. Sedangkan tiga faktor tertinggi yang mempengaruhi penggunaan layanan GO-PAY pada aplikasi

gojek dari sisi *driver* adalah faktor kemudahan, manfaat, dan pengetahuan produk dengan persentase 33%, 30%, dan 22%.

Faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan GO-PAY pada aplikasi gojek dari sisi *customer* yang dominan adalah faktor kemudahan dan pengetahuan produk. Layanan GO-PAY mempermudah responden *customer* untuk melakukan berbagai macam transaksi dan top up saldonya pun memiliki banyak pilihan. Sedangkan pengetahuan produk diperlukan supaya responden *customer* mengerti layanan apa saja yang menjadi hak untuk mereka pergunakan sesuai kebutuhan.

Faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan GO-PAY pada aplikasi gojek dari sisi *driver* yang dominan adalah faktor kemudahan dan manfaat. Layanan GO-PAY yang sederhana dan instruksi yang jelas memudahkan *driver* untuk menggunakan GO-PAY. Dan juga GO-PAY memiliki manfaat lain bagi responden *driver* yaitu selain untuk top up saldo customer, GO-PAY dapat dijadikan sebagai tabungan yang tidak memiliki biaya administrasi bulanan.

Pada saat ini kemudahan, pengetahuan produk, dan manfaat menjadi kunci utama yang mempengaruhi penggunaan layanan GO-PAY pada aplikasi gojek. Hal tersebutlah yang membuat layanan GO-PAY digemari oleh penggunanya karena kemudahan, pengetahuan produk, dan manfaat yang dapat diperoleh dengan sedikit usaha. Banyak aplikasi serupa yang menawarkan layanan yang tidak jauh beda,

tetapi pengguna lebih mengutamakan sedikitnya usaha yang harus dikeluarkan untuk melakukan transaksi dalam kehidupan sehari – hari.

5.2. SARAN

Saran yang dapat dibagikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat memperbesar jumlah sampel karena pada penelitian ini sampelnya hanya 30 responden *customer* dan 30 responden *driver* dan bisa memperluas cakupan pengambilan sampel, tidak hanya di Kota Semarang saja karena semakin banyak responden yang diteliti maka hasil yang didapat akan semakin baik dan akurat.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini karena pada penelitian ini sudah didapatkan faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan GO-PAY pada aplikasi gojek, maka peneliti selanjutnya bisa meneliti dengan menjadikan penelitiannya jenis kuantitatif lalu diuji dengan menggunakan uji analisis faktor di SPSS.
3. Untuk pihak gojek dapat mempertahankan dan meningkatkan keamanan, kualitas layanan, promo serta menjaga kepercayaan dari pengguna dan terus berinovasi agar dapat berkompetitif terhadap perkembangan zaman dan dari produk *e-money* yang sejenis.