BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian hasil analisis data dan pembahasaan mengenai Pengaruh *Perceived Ease Of Use,* Harga dan *Security* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi inDrive dikota Bandung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Perceived Ease of Use*, *Harga,* dan *Security* pada aplikasi inDrive berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mudah digunakan, harga layanan sesuai dengan manfaat yang diterima, dan pengguna merasa aman dalam menggunakan aplikasi, baik dari sisi perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, maupun kepercayaan terhadap sistem yang disediakan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna termasuk kategori sangat tinggi, menandakan bahwa inDrive telah mampu memenuhi ekspektasi penggunanya.
2. Berdasarkan hasil uji parsial, variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi inDrive. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil uji parsial, variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi inDrive. Hal ini menunjukkan bahwa harga layanan dianggap sesuai dengan manfaat layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Berdasarkan hasil uji parsial, variabel keamanan (*Security)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi inDrive. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna dalam bertransaksi dan melindungi data pribadi, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.
5. Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use,* Harga, dan Keamanan (*Security)* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna inDrive**.** Artinya, semakin baik kemudahan penggunaan aplikasi**,** harga yang ditawarkan**,** dan tingkat keamanan layanan**,** maka kepuasan pengguna inDrive juga akan meningkat**.**

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka peneliti memberikan saran agar dapat dijadikan masukan sebagai pertimbangan dan perbaikan.

1. Berdasarkan rekapitulasi distribusi penilaian responden terhadap variabel *Perceived Ease Of Use* diperoleh nilai terendah terdapat pada indikator *Easy To Become*. Dimana

pengguna menilai bahwa menggunakan fitur-fitur yang ada di aplikasi inDrive masih memerlukan waktu untuk bisa beradaptasi. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar pihak inDrive dapat meningkatkan kemudahan pada fitur-fitur dengan menyediakan panduakn pengguna yang lebih jelas.

2. Berdasarkan rekapitulasi distribusi penilaian responden terhadap variabel Harga diperoleh nilai terendah terdapat pada indikator harga minimal/terjangkau, dimana pengguna masih menilai bahwa harga pada aplikasi inDrive belum sepenuhnya konsisten dengan ekspektasi, terutama dalam hal kesesuaian antara harga yang diinginkan dengan harga yang disetujui oleh pengemudi. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar meningkatkan transparansi dan keseimbangan sistem penawaran harga antara pengguna dan pengemudi misalkan dengan membuat sistem rekomendasi harga otomatis yang mempertimbangkan jarak, waktu dan kondisi, sehingga pengguna tetap merasa mendapatkan harga yang terjangkau.
3. Berdasarkan rekapitulasi distribusi penilaian responden terhadap variabel Keamanan (*Security)* diperoleh nilai terendah terdapat pada indikator indikator keamanan pengguna aplikasi saat melakukan transaksi non tunai. Dimana pengguna menilai bahwa keamanan dalam proses transaksi non tunai masih belum merasa aman. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar pihak inDrive memperkuat sistem keamanan digital, khususnya pada fitur transaksi non tunai, melalui peningkatan enkripsi data, penggunaan verifikasi dua langkah, serta pemantauan aktivitas mencurigakan secara otomatis.
4. Berdasarkan rekapitulasi distribusi penilaian responden terhadap variabel Kepuasan diperoleh nilai terendah terdapat pada indikator kenyamanan pengguna. Dimana pengguna inDrive masih belum sepenuhnya merasakan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi inDrive. Oleh karena itu meningkatkan kenyamanan pengguna melalui optimalisasi tampilan aplikasi, penyederhanaan proses pemesanan, serta peningkatan kecepatan respon aplikasi agar pengguna merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan layanan.