



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan peneliti atas pengaruh *brand experience* dan *brand trust* terhadap *purchase intention* menggunakan *e-wallet* DANA, dapat disimpulkan bahwa:

5.1.1 *Brand Experience* terhadap *Purchase Intention*

Brand experience berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *purchase intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin menyenangkan *brand experience* dari *e-wallet* DANA maka *purchase intention* menggunakan *e-wallet* DANA akan semakin meningkat.

5.1.2 *Brand Trust* terhadap *Purchase Intention*

Brand trust berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *purchase intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik *brand trust* dari *e-wallet* DANA maka *purchase intention* menggunakan *e-wallet* DANA akan semakin meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah peneliti jabarkan, berikut ini adalah saran yang dapat peneliti berikan:

5.2.1 Bagi Pihak Perusahaan (PT Espay Debit Indonesia Koe)

Purchase intention dari pengguna *e-wallet* DANA (PT Espay Debit Indonesia Koe) dipengaruhi oleh *brand experience* dan *brand trust* yang diberikan dan dimiliki oleh *e-wallet* DANA. Untuk meningkatkan *purchase intention* melalui *brand experience* dari *e-wallet* DANA, perusahaan dapat melakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

personalisasi pengalaman berupa promosi yang sesuai dengan kebiasaan tiap pengguna, serta terus melakukan peningkatan *interface* dari aplikasi DANA melalui saran dan kritik yang diberikan oleh pengguna DANA, karena pada penelitian yang peneliti lakukan, terlihat bahwa saat ini keterikatan emosional dari pengguna DANA dapat ditingkatkan lagi. Guna meningkatkan *purchase intention* melalui *brand trust e-wallet* DANA, PT Espay Debit Indonesia Koe dapat melakukan peningkatan sektor keamanan pengguna *e-wallet* DANA serta melakukan evaluasi dan peningkatan dari segi kualitas layanan kepada pengguna yang terkena masalah ketika menggunakan *e-wallet* DANA, dikarenakan pada hasil analisis variabel *brand trust* yang peneliti lakukan, pengukuran terkait kekecewaan pengguna menunjukkan hasil yang dapat diperbaiki lagi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, variabel penelitian yang akan diteliti dapat diperluas lagi, karena penelitian ini memiliki cakupan yang bisa dibatasi. Diharapkan nantinya dengan memperluas cakupan variabel penelitian dan berbagai aspek lainnya, peneliti selanjutnya dapat menemukan hal-hal baru terkait *purchase intention*, *brand experience*, dan *brand trust* dari subjek penelitian yang dipilih.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.