BAB V
KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini mengevaluasi pengaruh *Performance Expectancy, benefits, trust, self-efficacy, ease of use,* dan *security* terhadap *Customer Intention* terhadap *E-payment* pada mahasiswa universitas di Batam. *customer intention* merupakan variabel dependen yang dipakai. Variabel independen yang dipakai sebagai faktor yang memengaruhi adalah *Performance Expectancy, benefits, trust, self-efficacy, ease of use,* dan *security*

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan positif terhadap variabel *Customer Intention* menggunakan *E-Payment system* pada mahasiswa di Batam. Hasil penelitian ini setara dengan penelitian yang dilakukan oleh Sair & Danish, (2018) dan Salloum et al., (2019)
2. Variabel *Benefits* berpengaruh signifikan positif terhadap variabel *Customer Intention* menggunakan *E-Payment* pada mahasiswa di Batam. Hasil penelitian ini setara penelitian yang dilakukan oleh Salloum et al., (2019)
3. Variabel *Trust* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel *Customer Intention* menggunakan *E-Payment system* pada mahasiswa di Batam. Hasil penelitian ini setara dengan penelitian yang dilakukan oleh Ming-Yen et al., (2014), Salloum et al., (2019)
4. Variabel *Self Efficacy* berpengaruh signifikan positif terhadap variabel *Customer Intention* menggunakan *E-Payment system* pada mahasiswa di Batam. Hasil penelitian ini setara dengan penelitian yang dilakukan oleh Alyabes & Alsalloum, (2018) dan Susanto et al., (2016)
5. Variabel *ease of use* berpengaruh tidak signifikan variabel *Customer Intention* menggunakan *E-Payment system* pada mahasiswa di Batam. Hasil ini selaras pada penelitian yang pernah dibuat Anjelina, (2018)
6. Variabel *security* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel *Customer Intention* menggunakan *E-Payment system* pada mahasiswa di Batam. Hasil yang didapatkan ini sesuai penelitian oleh Miliani et al., (2013)

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah didapatkannya data dari partisipasi yang menjadi tujuan penelitian hanya pada mahasiswa universitas terpilih yang dipilih penulis di Kota Batam, sehingga belum dapat menampilkan niat pengunaan *e-payment system* dari keseluruhan mahasiswa indonesia yang ada di tempat dan waktu yang lain secara bertepatan.

Adanya variable lain yang turut memengaruhi *Customer Intention* menggunakan *E-Payment System* selain dari variabel independen yang diuji oleh penulis. Sebagian responden kurang antusias dalam membantu penerapan penelitian yang dilakukan, sehingga adanya kuesioner yang diisi tanpa penilaian yang sesuai.

5.3 Rekomendasi

Rekomendasi ke penelitian berikutnya yaitu dilakukannya penelitian berjangka waktu yang lebih panjang sehingga bisa mengeksplorasi obyek penelitian dan bisa digunakannya metode lainnya beragam seperti data responden bisa diambil dari berbagai sumber contohnya internet dan sosialisasi serta menambah variabel independen untuk seperti *social influence, effort expectancy* yang berkemungkinan memiliki pengaruh terhadap *customer intention* menggunakan *e-payment system* seseorang ketika akan mengambil keputusan ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Dzulhaida & Giri (2015)

Nurtia Putri Sari. Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Benefits, Trust, Self Efficacy, Ease Of Use dan Security Terhadap Customer Intention Menggunakan E-Payment System pada Mahasiswa di Kota Batam.
UIB Repository©2020