

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan pada penelitian ini adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pembayaran dengan metode *e-payment* yang disediakan oleh PT Kode Niaga Tama diketahui kondisinya sangat baik dengan skor rata-rata 4,6 (kualitas layanan sangat baik)
2. emanafaatan sistem *e-payment* dapat memberikan kepuasan pelanggan PT Kode Niaga Tama dimana dengan skor rata-rata 4,9 atat pelanggan sangat puas.
3. Dalam melakukan implementasi sistem pembayaran *e-payment* pada PT Kode Niaga Tama terdapat kendala yang dialami pelanggan yaitu gangguan / trouble dari mesin EDC yang digunakan sebagai media transaksi *e-payment*
4. Kemudian PT Kode Niaga Tama melakukan solusi dalam menjaga kepuasan pelanggannya dengan berbagai cara, yaitu dengan menyediakan beberapa mesin EDC, dan memberikan opsi pembayaran dengan metode QRIS.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti memberikan saran terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil evaluasi atau hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pembayaran dengan metode e-payment yang diberikan PT Kode Niaga Tama sudah baik dalam memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan sudah puas dengan dengan kinerja pelayanan yang diberikan PT Kode Niaga Tama. Oleh karena itu, PT Kode Niaga Tama diharapkan mampu mempertahankan hal tersebut dan bahkan terus meningkatkan kualitas yang ada supaya pelanggan terus merasa puas dan berdampak pada pembelian ulang.
2. Kemudahan pembayaran merupakan faktor yang menjadi pertimbangan paling penting bagi pelanggan dalam melakukan jual-beli atau transaksi dalam berbisnis di jaman sekarang. Melihat dari faktor tersebut, maka para pelaku bisnis dapat menjadikan kemudahan pembayaran sebagai prioritas utama dalam mempengaruhi pelanggan untuk membeli produk dari perusahaan. Tetapi dalam penerapannya tidak dengan mengabaikan faktor yang lainnya juga, yakni dengan meng-*update* sistem keamanan yang lebih baik, memberikan pelayanan yang terbaik demi terjalinya keuntungan yang sama antara perusahaan dan pelanggan.

3. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT Kode Niaga Tama oleh pelanggan diperlukan adanya pendekatan kepada para pelanggan dan meminta saran atau masukan dari pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alzoubi, H. M., Alshurideh, M. T., Kurdi, B. Al, Alhyasat, K. M. K., & Ghazal, T. M. (2022). The effect of e-payment and online shopping on sales growth: Evidence from banking industry. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1369–1380. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.5.014>
- Bodhi, S., & Tan, D. (2022). Keamanan Data Pribadi Dalam Sistem Pembayaran EWallet Terhadap Ancaman Penipuan Dan Pengelabuan (Cybercrime). *UNES Law Review*, 4(3), 297–308. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v4i3.236>
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Indrasari, D. M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.
- Ismanto, D., & Bintoro, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (1st ed.). Gava Media.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi Semb). Erlangga.
- Lubis, N. (2019). Pengaruh Sistem Pembayaran Non-Tunai Pada Era Digital Terhadap Tingkat Inflasi Di Indonesia. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 103. <http://repository.umsu.ac.id>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Rahadi, D. R. (2021). *Financial Technology* (M. M. Farid (ed.); Issue September).
- Ramadhan, A. F., Prasetyo, A. B., & Irviana, L. (2016). Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-money. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13, 1–15. <https://ejournal.unisnu.ac.id/JDEB/article/view/470/833>
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif* (Pertama). Deepublish Publisher.
- Sahabuddin, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu.
- Samudro, A., Sumarwan, U., Simanjuntak, M., & Yusuf, E. Z. (2020). Assessing the effects of perceived quality and perceived value on pelanggan satisfaction. *Management Science Letters*, 10(5), 1077–1084. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.001>

Saragih, S. P. (2019). Technology Acceptance of Digital Payment System Pada Pelaku Umkm Di Kota Batam. *Computer Based Information System Journal*, 7(2), 82–90. <https://doi.org/10.33884/cbis.v7i2.1402>

Sugiyono. (2017). *Buku Metode Penelitian Pendidikan Sugiyono*.

Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>