

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Simpulan

Menurut dari data yang telah dianalisis serta hasil pembahasan yang telah dibuat menggunakan alat yaitu *software Partial Least Square* (PLS) mengenai kepuasan pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada UMKM di DKI Jakarta, sehingga simpulan yang dapat diambil adalah variabel kualitas layanan (*e-service quality*) membawa pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Artinya semakin baik kualitas layanan (*e-service quality*) oleh QRIS kepada penggunaannya terutama *merchant* UMKM, maka akan semakin meningkat tingkat kepuasan pedagang UMKM dalam menggunakan QRIS. Hal ini telah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini.

Dalam indikator-indikator yang terdapat pada variabel kualitas layanan (*e-service quality*) yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, serta *privacy* telah didapatkan kesimpulan berupa dalam variabel kualitas layanan (*e-service quality*) indikator *efficiency* dan *privacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yang mana dapat diartikan bahwa semakin baik *efficiency* serta *privacy* yang diberikan oleh QRIS kepada penggunaannya terutama *merchant* UMKM, maka akan semakin meningkat tingkat kepuasan pedagang UMKM dalam menggunakan QRIS. Selanjutnya dalam variabel kualitas layanan (*e-service quality*) indikator *fulfillment* dan *system availability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Bersamaan dengan hipotesis yang ada, maka dapat dikatakan hasil tersebut sudah sesuai. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan juga bahwa kualitas layanan (*e-service quality*) merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam melengkapi ekspektasi akan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan yang ada.

Selain itu dalam penelitian ini semua data responden yang diperoleh sudah valid dan sangat reliable yang dapat terlihat melalui uji data yang dilakukan.

## V.2 Saran

Melalui pembahasan di atas serta kesimpulan yang didapatkan, dengan ini terdapat beberapa saran yang peneliti berikan agar dapat memaksimalkan dan melengkapi penelitian yang sudah ada untuk lebih baik kedepannya ialah sebagai berikut:

1. Bank Indonesia sebagai pengelola *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dapat melakukan *survey* kepada pengguna terutama UMKM secara rutin mengenai kualitas layanan yang diberikan apakah sudah dirasakan puas dan memenuhi ekspektasi atau belum. Ini sangat penting untuk dilakukan karena memikirkan akan standar tingkat kepuasan dari masing-masing orang dapat berbeda dan kepuasan merupakan hal yang dinamis sesuai dengan perasaan maupun pengalaman seseorang. Jika kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan dilakukan secara optimal maka kepuasan akan dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, dibutuhkan kualitas layanan secara konsisten agar konsumen dapat puas dengan pelayanan yang diberikan, caranya seperti dengan melakukan *maintenance* pada aplikasi maupun *website* QRIS dan *customer service* yang cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan pengguna.
2. Bank Indonesia sebagai pihak yang mengelola QRIS dapat meningkatkan kualitas layanan yang merupakan komponen yang sangat penting seperti pemenuhan kemudahan yang dijanjikan serta kebutuhan-kebutuhan lainnya yang diperlukan oleh *merchant*.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan responden dan menambah variabel di luar variabel yang peneliti sudah ambil agar mendapat pandangan baru serta pembahasan yang lebih bervariasi dan perlu adanya pemahaman lebih mengenai *e-service quality* guna menambah kesempurnaan penelitian yang dilakukan.