

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasar hasil pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut

1. Fitur dan layanan digital pada aplikasi FELLO terus dikembangkan untuk mempermudah kebutuhan transaksi penggunanya, mudah dimengerti dan lengkap. Berbagai fitur yang disediakan untuk transfer dana ke sesama pengguna maupun antar bank. FELLO juga menyediakan layanan *transportation* sebagai layanan yang sudah terhubung pada aplikasi JakLingko untuk membantu pengguna sesuai kebutuhan dalam pembelian tiket transportasi secara *online*.
2. Aplikasi FELLO memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung *cashless society* di era digital. Dengan adanya FELLO pengguna dapat memanfaatkan layanan *e-wallet* secara lebih efisien, praktis, serta mudah.
3. Tingkat Kepuasan pengguna aplikasi FELLO dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), pengguna ada dalam klasifikasi sangat puas, hal ini dibuktikan dengan hasil CSI yang menunjukkan nilai 86,93%.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan pada penyusunan Tugas Akhir, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis selanjutnya dapat melakukan penelitian atau pengamatan hasil kepuasan menggunakan *e-wallet* dalam mendukung transaksi *cashlees* di era digital sehingga mendapat hasil kepuasan *e-wallet* lainnya.

2. Bagi PT Jatelindo Perkasa Abadi

Bagi PT Jatelindo Perkasa Abadi diharapkan dapat terus mengoptimalkan kinerja dan terus memperbaiki fitur aplikasi FELLO sesuai kebutuhan pengguna agar meningkatkan minat transaksi dengan pemanfaatan *e-wallet*.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat atau pengguna dapat memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh lembaga keuangan bukan bank untuk menangani kebutuhan solusi finansial dan meningkatkan literasi keuangan.