

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Matra Digital Group Palembang sudah menerapkan prosedur pelayanan digital QRIS sebagai salah satu metode pembayaran selain metode manual dan *m-banking*. Dengan pemberian pelayanan prima secara maksimal sesuai dengan indikator pelayanan prima yang tercermin dalam aktivitas rutin yang dilakukan *customer service* PT Matra Digital Group Palembang dalam pembayaran tunai dan QRIS, seperti penampilan (*appearance*), sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).
2. Kepuasan Pelanggan (*customer stastifaction*) dalam Penggunaan Metode Alat Pembayaran Digital QRIS di PT Matra Digital Group Palembang sudah meningkat. Yang mana diawal survei kepada 100 *customer* PT Matra Digital Group Palembang, sebanyak 79% *customer* yang berasal dari kalangan non-milenial menyatakan tidak puas dengan pelayanan *customer service* terutama dalam pembayaran tunai. Namun setelah dilakukan penelitian lebih lanjut didapatkan hasil dari wawancara bersama *customer* setia PT Matra Digital Group Palembang, yaitu bersama *customer* kalangan non-milenial dan *customer* kalangan milenial. Mereka menyatakan bahwa pelayanan pembayaran baik tunai maupun QRIS dari *customer service* PT Matra Digital Group Palembang sekarang sudah memuaskan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kegiatan penelitian yang telah lakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan masukan-masukan yang membangun dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas, adapun sarannya sebagai berikut:

1. Pelayanan prima dan membangun kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam penggunaan metode alat pembayaran baik tunai maupun QRIS di PT Matra Digital Group Palembang, yaitu diharapkan kepada semua staf karyawan terkhusus pada divisi *customer service* PT Matra Digital Group Palembang untuk dapat terus memperhatikan, mempertahankan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada *customer* baik itu dari segi penampilan (*appearance*), sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).
2. Karena semua hal tersebut adalah indikator penentu kualitas pelayanan prima dan divisi *customer service* inilah yang nantinya akan berhadapan langsung dengan *customer* di konveksi ini. Jadi semua aspek yang mereka lakukan akan berdampak pada pandangan dan penilaian *customer*. Jika mereka tetap memperhatikan dan terus memperbaiki kualitas pelayanannya maka diharapkan akan terbangun loyalitas *customer* dan kepuasan dari *customer* PT Matra Digital Group Palembang.