

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari adopsi pembayaran digital QRIS terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia Kota Bengkulu. Artinya, semakin tinggi atau semakin baik persepsi pelanggan terhadap adopsi pembayaran digital QRIS, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk tetap loyal dan melakukan pembelian berulang di UMKM tersebut.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia Kota Bengkulu. Artinya, semakin tinggi atau semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk tetap loyal dan melakukan pembelian berulang di UMKM tersebut.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM binaan Bank Indonesia Kota Bengkulu. Artinya, kombinasi antara adopsi pembayaran digital QRIS dan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan secara optimal agar pelanggan tetap berbelanja di UMKM binaan Bank Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Disarankan agar UMKM binaan Bank Indonesia di Kota Bengkulu terus meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat penggunaan QRIS kepada pelanggan, terutama bagi pelanggan yang masih kurang familiar dengan sistem pembayaran digital. UMKM perlu mengoptimalkan pemanfaatan QRIS sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan karena berdasarkan hasil penelitian, adopsi pembayaran digital QRIS memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap loyalitas pelanggan dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Selain itu, UMKM juga perlu meningkatkan keamanan transaksi QRIS serta memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa transaksi mereka aman dan terlindungi.
2. Bank Indonesia sebagai institusi yang membina UMKM diharapkan dapat terus memberikan pendampingan dan pelatihan kepada pelaku usaha UMKM terkait literasi digital dan manajemen pelayanan. Program-program binaan yang telah berjalan perlu terus dievaluasi dan dikembangkan agar memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap loyalitas pelanggan UMKM. Selain itu, Bank Indonesia juga perlu mempertimbangkan untuk memberikan insentif atau penghargaan kepada UMKM yang berhasil mengadopsi QRIS dan memberikan kualitas pelayanan yang prima, sehingga dapat menjadi motivasi bagi UMKM lain untuk meningkatkan kinerja mereka.

3. Bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian sejenis, disarankan untuk menambahkan variabel independen lain yang potensial memengaruhi loyalitas pelanggan, seperti harga produk, citra merek, kepuasan pelanggan, atau desain website.