

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah di lakukan, penelitian ini dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa mendapatkan hasil :
  - a. *Financial Technology* berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan SPBU.
  - b. Penyedia Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan SPBU.
  - c. *Financial Technology* dan Penyedia layanan berpengaruh secara simultan terhadap Nilai Pelanggan SPBU.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan rencana penelitian yang akan diteliti untuk peneliti selanjutnya.

1. Dalam penelitian ini memiliki waktu yang singkat, sehingga dalam penelitian ini kurangnya pembahasan yang lebih mendalam terkait apa yang akan diteliti.
2. Responden enggan mengisi kuesioner dikarenakan terdapat beberapa orang tidak dapat mengisinya karena kurangnya pengetahuan tentang teknologi. Dan pengguna malas mengisi kuesioner.

3. Penelitian ini menggunakan 3 obyek yang diteliti. Lebih dominan ke penggunaan bahan bakar di Pertamina dan kurangnya minat memakai bakar seperti SHELL dan British Petroleum. Sehingga mencari pelanggan SHELL dan British Petroleum lumayan susah.
4. Masih terdapat beberapa orang yang tidak mengetahui dalam pembayaran digital.
5. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan barcode, karena pada saat pandemic tidak dapat membagikan alat tulis secara langsung untuk menghindari penularan.
6. Penelitian pembayaran digital pada pembelian bensin jarang digunakan untuk sebagai objek. Peneliti lainnya lebih sering objek penelitiannya pada *e-commerce*.

### **C. Saran**

1. Pertamina, SHEEL, dan British Petroleum sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan sebagai peningkatan bentuk sebuah nilai dari pelanggan.
2. Pada *fintech* untuk pembayaran sebaiknya ditingkatkan lagi dalam sistem aplikasi supaya pelanggan lebih senang menggunakan *fintech*
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menggunakan TAM sebagai penelitian. Sebaiknya, lebih memperluas lagi pembahasan tentang TAM. Seperti dengan mengganti variabel atau menambahkan variabel dalam pembayaran elektronik di pom bensin. Karena pada penelitian ini masih banyak yang belum diketahui oleh peneliti.

4. Peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti berdasarkan homogen dan objek yang sesuai.
5. Peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti tentang penggunaan *fintech* pada aplikasi lain contohnya seperti Dana dan OVO yang menyediakan teknologi berbasis *fintech* dan pelayanan untuk memperoleh suatu nilai pelanggan.

