

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas layanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Keamanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Fitur produk (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
4. Kualitas layanan (X1), keamanan (X2), fitur produk (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

5.2 Saran

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRI Mobile cukup tinggi sehingga diharapkan untuk perusahaan BRI tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik dan mumpuni, serta terus melakukan inovasi terhadap layanan, keamanan, maupun fitur dalam aplikasi BRI Mobile untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan dari pengguna aplikasi BRI Mobile. Pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa fitur produk memiliki tingkat pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan variabel kualitas layanan dan keamanan, sehingga diharapkan pihak BRI terus melakukan inovasi dan

pengembangan terkait fitur-fitur yang ada pada aplikasi BRImo. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan keamanan pada suatu sistem aplikasi karena dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel keamanan memberikan tingkat pengaruh yang paling rendah terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi BRImo. Semakin baik sistem yang diberikan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna BRI Mobile.

2. Hasil penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat diperbaiki untuk peneliti selanjutnya seperti jumlah sampel dan variabel yang terbatas sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independent lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kemudahan, kepercayaan, dan lain sebagainya.