

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel *ease of use, transaction speed, design, security, information content, customer support service* memiliki *p_value* lebih kecil dari 0,05 yang berarti terdapat perbedaan kinerja aplikasi pada variabel *ease of use, transaction speed, design, security, information content, customer support service* antara aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI.
2. Aplikasi Wondr By BNI lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi BNI Mobile Banking. Hal tersebut dikarenakan Wondr By BNI memiliki keunggulan seperti kemudahan penggunaan, desain, keamanan, informasi yang diberikan dan layanan. Selain itu, Wondr By BNI memiliki fitur dalam mengatur keuangan untuk masa depan

5.2 Saran

Saran yang ingin peneliti berikan berdasarkan dari hasil penelitian yang ada adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian mengenai kinerja aplikasi pada aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI di Surabaya atau masukkan mengenai perbedaan kinerja aplikasi pada aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI bagi peneliti lainya. Selain itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan

dan disarankan dapat meneliti variabel lain, agar dapat memiliki dampak lebih mendalam mengenai perbedaan aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI.

2. Variabel yang memiliki rata-rata total terendah adalah variabel *customer support service*, dari hasil penelitian ini diharapkan BNI mampu memperbaiki kinerja aplikasi baik aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI yaitu dengan menyediakan *customer support service* lebih baik lagi dari sebelumnya untuk menangani keluhan ataupun masalah-masalah dari pelanggan.
3. Disarankan agar BNI mengintegrasikan seluruh fitur layanan digitalnya ke dalam satu aplikasi terpadu. Penggunaan dua aplikasi terpisah, yakni BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI, berpotensi membingungkan nasabah serta menimbulkan kesenjangan pengalaman pengguna. Dengan menyatukan kekuatan fitur lengkap dari BNI Mobile Banking dan kemudahan serta desain modern dari Wondr, BNI dapat menghadirkan satu platform digital yang efisien, konsisten, dan lebih unggul dalam hal kepuasan serta loyalitas pengguna.