

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini :

1. Dalam penelitian Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank BRI, Penulis menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari pengguna aplikasi mobile banking BRI yang datanya dianalisis dengan aplikasi SPSS dengan menggunakan Metode E – Servqual dengan memakai 5 variabel yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.
2. Dalam penelitian ini hipotesis yang diterima adalah variabel Tangibles dan Assurance dengan nilai tangibles $0,003 < 0,05$ dan assurance $0,031 < 0,05$ yang artinya kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh bentuk fisik tampilan aplikasi mobile banking BRI dan rasa aman dalam bertransaksi yang diberikan pihak bank BRI pada pengguna aplikasi mobile banking BRI, dan variabel yang ditolak adalah reliability, responsiveness, dan empathy yang artinya kepuasan pengguna tidak secara signifikan dipengaruhi oleh kehandalan, daya tanggap dan perhatian yang diberikan oleh pihak bank BRI.

3. Dalam penelitian ini variabel yang paling dominan adalah variabel Responsiveness karena nilai variabel ini adalah 0,358 yang artinya nilai variabel ini yang paling besar diantara variabel lain.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu :

1. Variabel empathy pada aplikasi mobile banking BRI dapat membuat puas penggunanya. Diharapkan agar layanan pada aplikasi mobile banking BRI meningkatkan empathy agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi mobile banking BRI di Kota Jambi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan dengan menggunakan metode perbandingan perilaku pengguna layanan aplikasi lainnya. Dan disarankan untuk menambah variabel external dan variabel independen lain. Ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai permasalahan yang akan diteliti.