

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Layanan Digital BLU BCA Pada *Generasi Z*” maka dapat disimpulkan, layanan-layanan yang diberikan oleh BLU BCA sudah memberikan kepuasan pada nasabah *Generasi Z* dan layanan-layanan yang diberikan BLU BCA sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka dengan nasabah *Generasi Z* sudah merasakan kepuasan layanan ini bisa meningkatkan jumlah pada nasabah *Generasi Z*. Hal ini dapat diketahui dari pengisian kuisioner yang lebih dominan di kalangan mahasiswa yang merupakan *Generasi Z*, yang menyatakan bahwa nasabah *Generasi Z* merasakan layanan digital BLU BCA yang efektif sangatlah mudah dan praktis. Dari hasil pengisian sebelumnya, bahwa efektivitas layanan digital yang diberikan BLU BCA memberikan peningkatan terhadap jumlah nasabah *pada Generasi Z*.

Layanan-layanan yang diberikan BLU BCA mampu memberikan peningkatan yang besar terhadap peningkatan jumlah nasabah pada *Generasi Z*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa nasabah *Generasi Z* BLU BCA memperhitungkan kualitas layanan digital yang diberikan. Kualitas layanan meliputi dari layanan-layanan fitur BLU BCA yang sudah memenuhi kebutuhan nasabah, serta kualitas layanan sistem BLU BCA yang cepat tanggap dan layanan yang diberikan BLU BCA sudah memberikan umpan balik terhadap nasabah. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan digital akan meningkatkan dalam jumlah nasabah. Layanan digital BLU BCA memiliki peningkatan yang signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada *Generasi Z*.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa sebuah layanan-layanan yang efektif pada BLU BCA akan mempengaruhi untuk peningkatan jumlah nasabah *Generasi Z*. Kualitas layanan yang diberikan BLU BCA akan menghasilkan suatu kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah. Semakin baik dan bagus layanan digital BLU BCA maka akan semakin dijadikan pilihan bagi nasabah.

V.2 Saran

Setelah melakukan pembahasan dan memberikan kesimpulan, terdapat beberapa saran yang mungkin bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan, antara lain :

1. Bagi Pembaca

Bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian yang sama, diharapkan melakukan pencarian sumber bacaan dan refrensi yang dapat memenuhi serta membantu proses penelitian agar tidak terjadi kesulitan pada sumber bacaan atau refrensi.

2. Bagi BLU BCA

- a. BLU BCA diharapkan kedepannya terus meningkatkan kualitas layanan dan fitur-fitur terbaru agar nasabah tetap menggunakan layanan pada BLU BCA
- b. BLU BCA harus tetap terus memberikan layanan dan keamanan yang lebih unggul diantara pesaing bank digital lainnya agar nasabah merasa aman dan nyaman bila menggunakan layanan BLU BCA
- c. BLU BCA tetap mempertahankan program-program menarik agar tetap menarik nasabah untuk menggunakan layanan BLU BCA.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat untuk dapat mencoba layanan bank digital, bahwa Bank digital BLU BCA sudah terpercaya dan aman, sehingga masyarakat bisa mencoba menikmati layanan-layanan yang menarik pada bank digital BLU BCA.