

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Dari Laporan Tugas Akhir yang penulis susun mengenai Analisis Kualitas Layanan BRIFINE pada BRI *Mobile Banking*, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan BRIFINE melalui BRImo dalam memproses transaksi dengan cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut dinilai efektif dan efisien oleh pengguna.
2. Harapan responden terhadap layanan investasi BRIFINE melalui BRImo juga tinggi, dengan harapan dapat memproses transaksi dengan cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan tersebut.
3. Harapan responden fitur untuk BRIFINE DPLK BRI pada aplikasi BRImo dikembangkan lagi agar nasabah dapat melakukan *switching* pilihan investasi, merubah setoran bulanan BRIFINE, menambah akun BRIFINE, melihat mutasi BRIFINE, dan lain sebagainya pada BRI *Mobile Banking*.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan tujuan dan manfaat tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bank BRI perlu terus meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses transaksi melalui layanan BRIFINE. Dengan memperhatikan harapan dan kepuasan nasabah, Bank BRI dapat melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan layanan tetap memenuhi standar yang diharapkan.
2. Bank BRI dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan kualitas layanan investasi melalui BRImo. Dengan terus berinovasi dan menyesuaikan layanan dengan

kebutuhan nasabah, Bank BRI dapat memperkuat posisinya di pasar dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, Bank BRI dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah mereka.