

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pada pembahasan di bab 4 melalui hasil pengumpulan data, berikut adalah ringkasan kesimpulan yang dicapai sesuai dengan tujuan penulisan:

1. Penulisan ini mengungkapkan bahwa dari hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa nilai sebesar 90,01% Bank BCA telah mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan terhadap *customer engagement* pada pengaruh unsur-unsur teknis seperti tingkat antusiasme, interaksi, perhatian, penyerapan dan identifikasi. Pada tingkat keterlibatan pelanggan dalam BCA Mobile menunjukkan bahwa masing-masing dari unsur-unsur ini berpengaruh terhadap tingkat keterlibatan pelanggan (*customer engagement*). Dari hasil penyebaran kuesioner bahwa dalam tingkat antusiasme didapatkan hasil sebesar 87,76% ,lalu pada tingkat interaksi didapatkan hasil sebesar 79,59% dan 75,51%, pada tingkat perhatian didapatkan hasil sebesar 77,5% dalam hal ini dengan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa telah terbukti kinerja BCA Mobile dapat meningkatkan tingkat *engagement* dan juga kepuasan pelanggan.
2. Dalam penulisan ini, hasil pengukuran tingkat interaksi, kepuasan, dan kesetiaan pelanggan terhadap BCA Mobile menunjukkan bahwa keterlibatan pelanggan yang cukup tinggi. Analisis data menunjukkan bahwa pelanggan yang sering berinteraksi dengan BCA Mobile menunjukkan kepuasan yang tinggi dan kesetiaan yang kuat terhadap layanan tersebut. Ini menunjukkan bahwa layanan *digital banking* BCA berhasil memenuhi harapan atau ekspektasi pelangganya.

V.2 Saran

1. Bagi Penulis

Pada Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Tinjauan *Customer Engagement* Pada BCA Mobile” dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi dan

mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara BCA Mobile dengan keterlibatan pelanggan (*customer engagement*).

2. Bagi Bank

Dalam Hasil dari Laporan Tugas Akhir yang telah disusun oleh penulis, maka bagi bank BCA disarankan untuk terus meningkatkan layanan *digital banking* mereka guna meningkatkan keterlibatan pelanggan (*customer engagement*). Bank Central Asia (BCA) harus mempercepat layanan, membuat *interface* yang lebih mudah digunakan, dan menjamin keamanan yang tinggi untuk setiap transaksi digital. Untuk mempertahankan ketertarikan dan kepuasan pelanggan, sangat penting untuk terus mengembangkan fitur-fitur baru karena dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, BCA harus terus mendengarkan umpan balik pelanggan karena untuk memastikan bahwa layanan pelanggan tetap responsif, ramah dan efisien. Bank Central Asia memiliki kemampuan untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan melalui penerapan strategi ini, karena akan berdampak positif pada loyalitas pelanggan dan memberikan BCA keunggulan di pasar perbankan digital.

3. Bagi Masyarakat

Menurut penulisan ini, masyarakat harus menggunakan BCA Mobile dengan sebaik mungkin. Untuk membantu BCA terus meningkatkan layanan, nasabah harus aktif memberitahu bank tentang pengalaman mereka, baik yang positif maupun yang negatif. Selain itu, masyarakat harus memperhatikan keamanan transaksi dengan menjaga perangkat dan data pribadi mereka aman untuk memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan semua manfaat dari inovasi teknologi yang ditawarkan, karena sangat penting bagi BCA untuk terus mengikuti perkembangan fitur-fitur baru. Oleh karena itu, partisipasi aktif dan kesadaran akan keamanan dapat membantu menciptakan pengalaman perbankan digital yang lebih baik dan aman bagi semua pihak.