

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan penjelasan yang penulis lakukan mengenai judul “analisis kepuasan pelanggan brilink sebagai upaya mendorong pencapaian inklusi keuangan pada bank BRI”. Untuk mencapai kepuasan konsumen pelanggan BRILink terdapat beberapa faktor pendukung, sebagai berikut :

1. Faktor kepuasan pelanggan terhadap manfaat BRILink persentase tertingginya mencapai 60% atau dari 33 responden yang memilih sangat setuju dan masuk dalam kriteria sangat puas dengan pada diagram yang menunjukkan sistem BRILink efektif dan menguntungkan bagi nasabah, Faktor manfaat BRILink terhadap kepuasan pelanggan bertujuan untuk untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BRILink, baik dari segi efisiensi transaksi, kemudahan penggunaan, dan fasilitas yang fleksibel ketika bertransaksi maupun manfaat lainnya yang diperoleh pelanggan.
2. Faktor kenyamanan dalam menggunakan BRILink persentase tertingginya mencapai 54,55% atau sekitar 30 responden yang memilih sangat setuju dan masuk dalam kriteria sangat puas pada diagram yang menunjukkan bahwa agen BRILink mampu memberikan pelayanan optimal kepada nasabahnya. Faktor kenyamanan menggunakan BRILink bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini mencakup beberapa aspek, seperti pelayanan optimal dari agen BRILink, tidak adanya antrian yang mengganggu dalam proses transaksi, waktu transaksi yang efisien, dan kemudahan akses transaksi kapan saja sehingga memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dalam melakukan aktivitas keuangan mereka, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan tersebut.
3. Faktor keamanan dalam layanan BRILink persentase tertingginya mencapai 40,4% atau sebanyak 23 responden pada diagram yang menunjukkan pelayanan brilink cepat dan akurat. faktor keamanan dalam Layanan BRILink bertujuan untuk mengukur dan menilai tingkat risiko keamanan yang terkait dengan penggunaan layanan ini. Tujuan dari faktor keamanan ini adalah untuk

memastikan bahwa penggunaan Layanan BRILink aman dari ancaman kejahatan *cyber* dan risiko keamanan lainnya, sehingga memberikan kepercayaan yang tinggi kepada nasabah dalam menggunakan layanan ini. Dengan demikian, BRILink dapat memenuhi standar keamanan yang diperlukan dan memberikan perlindungan maksimal bagi data dan transaksi pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan layanan BRILink sebagai jasa pembayaran karena kemudahan, praktisitas, keamanan, dan kecepatannya dalam melakukan transaksi. Hasil survei didapatkan 55 responden, yang mencakup seluruh populasi dalam penelitian ini. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa pengguna layanan BRILink di Indonesia telah berhasil meningkatkan minat konsumen, sehingga memberikan kenyamanan tambahan bagi nasabah dalam bertransaksi.

## **V.2. Saran**

Berdasarkan hasil dari kesimpulan transaksi penggunaan BRILink meningkat inklusi keuangan., maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi penulis selanjutnya, disarankan untuk melakukan riset dengan metode penelitian yang berbeda dan pengambilan sampel yang memadai didasarkan pada pentingnya mencakup semua populasi yang relevan. Misalnya, selain menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pelanggan, peneliti dapat mempertimbangkan untuk melakukan wawancara mendalam dengan sejumlah pelanggan Brilink. Pendekatan ini akan memungkinkan peneliti untuk memahami lebih dalam persepsi, dan harapan pelanggan terhadap layanan BRILink.
2. Bagi pihak bank Bank disarankan untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai produk BRILink dan agen BRILink kepada masyarakat, terutama kepada mereka yang memiliki usaha kecil maupun besar. Tujuannya adalah agar produk ini dapat lebih dikenal dan diminati oleh masyarakat, serta meningkatkan penggunaan layanan BRILink.