

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data *kuesioner* yang dikumpulkan dari 45 responden pengguna *BCA Mobile*, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan digital *BCA Mobile* secara umum dinilai sangat baik oleh mayoritas pengguna dan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kesimpulan ini disesuaikan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a) Mengetahui kualitas layanan aplikasi *BCA Mobile*.

Kualitas layanan aplikasi *BCA Mobile* dinilai sangat baik berdasarkan dimensi-dimensi *E-Service Quality*. Aplikasi ini menunjukkan efisiensi tinggi dalam kecepatan transaksi dan navigasi yang lancar. Keandalan sistem dan ketersediaan akses dinilai memuaskan, meskipun ada sedikit catatan terkait potensi kendala akses. Aspek keamanan dan privasi data juga mendapatkan kepercayaan tinggi dari pengguna. Selain itu, ketanggapan tim dukungan dan kemudahan kontak dengan *customer care* juga menjadi poin kuat dalam kualitas layanan.

- b) Mengetahui dan Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi *BCA Mobile*.

Tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi *BCA Mobile* sangat tinggi. Hal ini tercermin dari kenyamanan penggunaan, pengalaman positif yang dirasakan, serta keyakinan nasabah terhadap keamanan dan efisiensi transaksi. Mayoritas responden merasa puas karena aplikasi ini berhasil memenuhi ekspektasi mereka dalam melakukan aktivitas perbankan digital.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan terhadap data *kuesioner* yang dikumpulkan dari 45 responden pengguna *BCA Mobile*, Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a) Optimasi Stabilitas Aplikasi: Terus tingkatkan stabilitas sistem dan kapasitas server untuk memastikan akses yang lancar dan minim kendala bagi semua pengguna.
- b) Edukasi Keamanan dan Kompensasi: Perkuat edukasi mengenai fitur keamanan dan kebijakan kompensasi untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan nasabah.
- c) Percepatan Respons Pengaduan: Tingkatkan kecepatan dan efektivitas respon terhadap keluhan atau masalah nasabah untuk menjaga kepuasan.
- d) Inovasi Fitur Berkelanjutan: Lakukan riset dan pengembangan fitur secara berkala agar aplikasi tetap relevan dan kompetitif sesuai kebutuhan pengguna.
- e) Diversifikasi Kanal Layanan Pelanggan: Perluas pilihan kanal layanan pelanggan (misalnya, *chat real-time*, *AI*) untuk kemudahan akses bantuan.