BAB V

PENUTUPAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan menunjukkan skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan mencapai 85,34%, yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas". Dimensi Keamanan dan Privasi menjadi pendorong kepuasan tertinggi dengan skor 87,20%, diikuti oleh Kecepatan dan Efisiensi (86,04%), dan Kepuasan Pengguna (82,78%). Meskipun semua dimensi dinilai sangat memuaskan, skor pada dimensi Kepuasan Pengguna menjadi yang terendah di antara ketiganya, mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan pada aspek pengalaman personal pengguna.
2. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan fungsionalitas inti aplikasi. Secara spesifik, mayoritas pengguna menilai aplikasi WONDR BNI sangat memudahkan transaksi harian (96,67% setuju/sangat setuju), memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan (95% setuju/sangat setuju), serta didukung oleh sistem keamanan yang kuat seperti PIN,

V.2. Saran

Berdasarkan hasil penulisan dan kesimpulan yang telah disampaikan, berikut beberapa saran yang dapat diajukan untuk pengembangan lebih lanjut, baik dalam ranah akademis maupun praktik:

1. Bagi Penulis Selanjutnya

Disarankan untuk mengembangkan penulisan ini dengan memperluas variabel yang diteliti, misalnya dengan memasukkan dimensi lain seperti kepercayaan (*trust*), persepsi risiko, atau pengalaman pengguna (*user experience*), sehingga hasil penulisan dapat memperkaya khazanah teori

dan literatur terkait kepuasan pengguna layanan perbankan digital, khususnya di kalangan mahasiswa. Selain itu, pendekatan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual.

2. Bagi Institusi Perbankan, khususnya Bank BNI

Hasil penulisan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi WONDR Mobile Banking. Peningkatan terhadap aspek kecepatan layanan, efisiensi penggunaan, serta keamanan dan privasi informasi pengguna perlu menjadi fokus utama pengembangan. Upaya inovatif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa sebagai segmen pengguna utama akan memperkuat loyalitas nasabah dan daya saing layanan digital perbankan.

3. Bagi Pengguna Layanan Mobile Banking

Diharapkan agar pengguna, khususnya mahasiswa, dapat menjadi pengguna yang lebih aktif dan kritis dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan digital perbankan yang digunakan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, pengguna juga diharapkan mampu memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhannya serta turut mendorong perbankan untuk meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi layanan digital.