

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Industri jasa keuangan, khususnya layanan bank digital, saat ini dihadapkan pada kecenderungan meningkatnya pengaduan dari masyarakat, di mana perbankan dan penyedia layanan fintech menjadi sektor dengan jumlah laporan yang paling banyak selama beberapa tahun terakhir. Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini disusun untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kemudahan pengguna, kualitas layanan digital, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan bank digital.

Kemudahan pengguna ditemukan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada layanan bank digital. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan pengguna yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggannya. Faktor-faktor seperti kemudahan dalam pengoperasian sistem, kemudahan untuk mengerjakan sesuai keinginan, kemudahan untuk terampil dalam menggunakan sistem, dan kemudahan penggunaan sistem secara umum. Dengan kata lain, nasabah menilai bank digital sebagai layanan yang mudah digunakan dalam berbagai situasi, sehingga memberikan pengalaman transaksi yang lebih nyaman dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan digital ditemukan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada layanan bank digital. Hal ini menunjukkan bahwa efektif kualitas layanan digital yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggannya. Faktor-faktor seperti *Efficiency*, *Fulfilment*, *Reability* dan *Privacy*. Dengan kata lain, nasabah menilai bank digital memiliki kualitas layanan digital yang baik dalam berbagai situasi, sehingga memberikan pengalaman transaksi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepercayaan ditemukan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada layanan bank digital. Hal ini menunjukkan semakin yakin konsumen pada layanan digital bank digital, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggannya. Faktor-faktor seperti kelebihan (*ability*), ketulusan (*benevolence*), dan keterpercayaan

(*intergrity*). Dengan kata lain, nasabah menilai bank digital sebagai layanan yang dapat dipercaya dalam berbagai situasi, sehingga mereka merasa lebih aman dan yakin saat bertransaksi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan pada layanan bank digital dibentuk oleh kemudahan penggunaan, kualitas layanan digital, dan kepercayaan nasabah, dengan kepercayaan muncul sebagai faktor yang paling dominan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pelanggan perlu diarahkan pada pengembangan aplikasi yang mudah digunakan, penyediaan layanan digital, serta penguatan kepercayaan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Pedoman dan ketentuan yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian ini pada dasarnya telah dijalankan dengan baik. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu rendahnya partisipasi responden dalam mengisi kuesioner melalui Google Form yang diduga dipengaruhi oleh meningkatnya sikap skeptis masyarakat terhadap tautan yang dibagikan oleh pihak yang tidak dikenal. Selain itu, karena pengumpulan data dilakukan secara online, peneliti tidak dapat memantau secara langsung kondisi responden saat mengisi kuesioner, termasuk memastikan tingkat pemahaman serta kesungguhan responden dalam menjawab setiap pernyataan.

5.3 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, disarankan untuk memperkuat aspek kepercayaan pengguna, agar bank digital lebih memprioritaskan peningkatan konsistensi layanan, responsivitas bantuan, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik secara berkelanjutan. Selanjutnya, dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital, disarankan agar bank digital menjaga efisiensi layanan melalui akses fitur yang cepat, stabil, dan mudah dijangkau, serta meminimalkan gangguan sistem. Terakhir, dalam upaya meningkatkan kemudahan pengguna, disarankan agar bank digital terus menyederhanakan tampilan dan alur transaksi, menyediakan panduan yang jelas, serta memastikan proses penggunaan tetap praktis untuk berbagai kebutuhan layanan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas wilayah cakupan penelitian yang tidak hanya terbatas di DKI Jakarta, tetapi juga mencakup kota/kabupaten lain agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan menambahkan metode kualitatif untuk menggali lebih detail alasan, pengalaman, dan faktor-faktor yang membentuk kepuasan pelanggan dalam penggunaan bank digital. Peneliti juga disarankan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti *brand image*, *perceived usefulness*, kenyamanan, *user experience*, keamanan/privasi, serta variabel perilaku lanjutan seperti loyalitas atau niat penggunaan ulang, sehingga model penelitian menjadi lebih komprehensif.