

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian serta pembahasan pada studi yang telah dilaksanakan antara variabel *E-servqual* yakni *Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Efficiency* (efisiensi), *System Availability* (ketersediaan sistem), *Privacy* (privasi), *Contact* (kontak) terhadap kepuasan nasabah Gen Z dalam memanfaatkan aplikasi BSI *Mobile* yang berdomisili di Kota Jabodetabek untuk kebutuhan transaksinya sebanyak 100 responden, menerapkan metode analisis regresi linier berganda, dirinci beberapa kesimpulan di bawah ini :

1. Hasil uji hipotesis memperlihatkan secara simultan bahwa variabel *Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Efficiency* (efisiensi), *System Availability* (ketersediaan sistem), *Privacy* (privasi), *Contact* (kontak) berpengaruh pada kepuasan nasabah Gen Z dalam memanfaatkan aplikasi BSI *Mobile*.
2. Berlandaskan uji hipotesis secara parsial mengindikasikan variabel *Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Privacy* (privasi) dan *Contact* (kontak) tidak berdampak juga tidak signifikan pada kepuasan penggunaan.

Hal tersebut disebabkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia dalam memenuhi harapan nasabah dalam hal proses tanggapan permasalahan yang terjadi, pemberian kompensasi kepada nasabah, serta kerahasiaan data dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak BSI melalui aplikasi BSI *Mobile* tidak terpenuhi. Sehingga dapat membuat nasabah Gen Z tidak puas dalam bertransaksi melalui BSI *Mobile*.

3. Sedangkan hasil uji hipotesis yang lain secara parsial memperlihatkan variabel *Efficiency* (efisiensi) dan *System Availability* (ketersediaan sistem) berdampak juga signifikan pada kepuasan penggunaan.

Hal tersebut disebabkan oleh nasabah yang merasakan kemanfaatan, kemudahan dan ketersediaan sistem dalam mencari informasi produk dan yang lainnya pada aplikasi BSI *Mobile*, dan dapat beraktivitas didalam situs atau aplikasi tersebut dengan usaha minimal, sehingga nasabah Gen Z merasa puas dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

5.2 Saran

Setelah melakukan beberapa pengujian dan dapat diambil kesimpulan. Peneliti mengutarakan beberapa saran sebagai masukan atau pertimbangan dengan harapan akan bermanfaat bagi masyarakat umum, regulator dan khususnya Bank Syariah Indonesia. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Dari pembahasan yang didapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia terhadap aplikasi BSI *Mobile* kepada

penggunanya khususnya Generasi Z, belum merasakan kepuasan disaat menggunakannya untuk kegiatan transaksi, artinya Bank Syariah Indonesia perlu memperhatikan secara khusus mengenai pentingnya menyediakan pelayanan berkualitas terbaik kepada nasabah dalam pemanfaatan aplikasi BSI *Mobile*. Serta untuk generasi Z agar terus menyuarakan dengan bahasa yang baik jika sistem BSI *Mobile* terus mengalami kendala melalui sosial media BSI yang ada.

2. Bagi Regulator Bank Syariah dapat lebih mengawasi sistem *mobile banking* agar nasabah merasa nyaman saat mengoperasikan *mobile banking* dan bisa digunakan dengan upaya yang minimal terkait *Fulfillment, Compensation, Responsiveness, Privacy* dan *Contact* sehingga dapat menimbulkan kepuasan penggunaan BSI *Mobile* bagi nasabah, selain itu bank dapat mempertahankan kualitas layanan untuk variabel *Efficiency* dan *System Availability* agar selalu menciptakan kepuasan nasabah.
3. Adapun saran kepada peneliti berikutnya boleh memasukkan variabel lain yang memiliki dampak pada kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, selain variabel yang telah dianalisis sebagai pengembangan penelitian dan pertimbangan penelitian selanjutnya. Serta, penelitian selanjutnya dapat menggunakan aplikasi *software* yang lain selain *software* SPSS dalam menganalisis metode penelitian.