

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *E-Service Quality* dan *Artificial Intelligence* terhadap *Customer Experience* pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu sebagai pengguna aplikasi BRImo, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Experience*

Variabel *E-Service Quality* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Experience*, dengan nilai t hitung sebesar 9,172 dan signifikansi 0,000.

2. Terdapat Pengaruh *Artificial Intelligence* terhadap *Customer Experience*

Variabel *Artificial Intelligence* (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap *Customer Experience*, dengan nilai t hitung sebesar 4,747 dan signifikansi 0,000.

3. Terdapat Pengaruh *E-Service Quality* dan *Artificial Intelligence* secara simultan terhadap *Customer Experience*

Secara simultan, variabel *E-Service Quality* dan *Artificial Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Experience*, yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 308,434 dengan signifikansi 0,000.

## 5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka saran yang dapat diberikan berkaitan dengan pengaruh *E-Service Quality* dan *Artificial Intelligence* terhadap *Customer Experience* mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu sebagai Pengguna aplikasi BRIMO:

1. Pengguna dapat lebih aktif dalam mengeksplorasi fitur-fitur yang ada di BRIMO untuk menemukan informasi yang paling relevan dengan kebutuhannya. Selain itu, pengguna bisa memberikan umpan balik kepada BRI agar aplikasi dapat menyajikan informasi yang lebih personal dan sesuai dengan preferensi individu.
2. Pengguna dapat memanfaatkan fitur pencatatan transaksi secara lebih sistematis. Jika fitur analisis keuangan di BRIMO dirasa kurang optimal, pengguna bisa mengombinasikan penggunaannya dengan aplikasi pencatat keuangan lainnya agar mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pemasukan dan pengeluaran mereka.
3. Pengguna bisa mengatur tampilan aplikasi sesuai dengan preferensi, seperti memanfaatkan fitur pencarian transaksi atau kategori pengeluaran yang tersedia. Jika tampilan informasi masih dirasa kurang jelas, pengguna bisa menyampaikan keluhan melalui layanan pelanggan BRIMO agar ada perbaikan dalam tata letak atau desain tampilan aplikasi.