

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan digital dan *user experience* terhadap kepuasan pengguna BRImo pada nasabah Bank Rakyat Indonesia, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,336 lebih besar dari t tabel sebesar 1,666 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan oleh BRImo, maka semakin tinggi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo.
2. *User experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,101 lebih besar dari t tabel sebesar 1,666 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik selama menggunakan BRImo mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan perbankan digital.
3. Kualitas layanan digital dan *user experience* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 66,043 lebih besar dari F tabel sebesar 3,08 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,589 menunjukkan bahwa kualitas layanan

digital dan user experience mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 58,9%, sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, pihak pengelola aplikasi BRImo disarankan untuk melakukan peningkatan kualitas layanan pada beberapa aspek yang masih memiliki nilai rendah. Pada variabel kepuasan pengguna, pernyataan “Kinerja aplikasi BRImo telah sesuai dengan harapan saya” memperoleh nilai terendah, sehingga pihak penyedia layanan perlu meningkatkan performa aplikasi agar lebih stabil dan sesuai dengan harapan pengguna.
2. Pada variabel kualitas layanan digital, pernyataan “Aplikasi BRImo memudahkan saya melakukan transaksi dengan cepat dan efisien” memperoleh nilai terendah, sehingga diperlukan peningkatan kecepatan akses, kestabilan sistem, serta kemudahan proses transaksi agar pengalaman pengguna semakin optimal.
3. Pada variabel *user experience*, pernyataan “Saya percaya aplikasi BRImo mampu memberikan layanan transaksi yang aman dan dapat diandalkan” memperoleh nilai terendah, sehingga pihak pengelola perlu memperkuat sistem keamanan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keandalan layanan digital BRImo.

4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna layanan mobile banking, seperti kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kualitas informasi, dan loyalitas pengguna. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah responden maupun wilayah penelitian sehingga diperoleh hasil yang lebih beragam dan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking.

