BAB V
KESIMPULAN & SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-Service Quality* (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Loyalty* (Y) pada pengguna BRImo Kantor Cabang Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keandalan sistem, maka semakin tinggi pula loyalitas pengguna terhadap aplikasi BRImo.
2. *E-Trust* (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Loyalty* (Y) pada pengguna BRImo. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan, privasi, dan reputasi layanan BRImo, maka akan semakin meningkatkan loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.
3. *E-Satisfaction* (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Loyalty* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi BRImo, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pengguna.
4. *E-Customer Loyalty* (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *E-Service Quality* (X_1), *E-Trust* (X_2), dan *E-Satisfaction* (X_3) secara simultan pada pengguna BRImo Kantor Cabang Bengkulu. Dengan demikian, loyalitas

pengguna BRImo dapat meningkat apabila kualitas layanan elektronik, kepercayaan, dan kepuasan pengguna semakin baik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan, yaitu:

1. Bagi Akademis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Satisfaction*, dan *E-Customer Loyalty* pada layanan perbankan digital.

2. Bagi Perusahaan:

Pihak Bank BRI diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan *E-Service Quality* dengan memperbaiki kemudahan akses, kecepatan, dan keandalan aplikasi. Selain itu, keamanan dan kerahasiaan data pengguna perlu diperkuat untuk meningkatkan *E-Trust*. Peningkatan *E-Satisfaction* juga dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang sesuai harapan dan pengalaman penggunaan yang nyaman, sehingga loyalitas pengguna BRImo semakin meningkat..

3. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, seperti kemudahan penggunaan, persepsi risiko, kualitas sistem, atau kualitas informasi. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggunakan objek, lokasi, sampel, atau metode analisis yang berbeda agar hasil penelitian lebih luas.