

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti melalui uji statistik regresi linier berganda, serta didukung oleh pengujian uji t dan uji F terhadap variabel bebas Kualitas Layanan (X1), Fitur Aplikasi (X2), dan Kemudahan Transaksi (X3) terhadap variabel terikat Kepuasan Pengguna (Y) pada aplikasi BYOND by BSI di kalangan Generasi Z Kota Cirebon, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t pada variabel Kualitas Layanan (X1), diperoleh nilai t hitung sebesar -23,513 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, namun arah pengaruhnya negatif, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar -0,855. Artinya, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan, justru kepuasan pengguna cenderung menurun. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan layanan yang diberikan oleh aplikasi BYOND by BSI. Ketika pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan, tetapi layanan yang diterima belum memenuhi harapan tersebut, maka hal ini bisa menimbulkan rasa kecewa dan berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan.
2. Berdasarkan hasil uji t pada variabel Fitur Aplikasi (X2), diperoleh nilai t hitung sebesar 4,791 dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,257. Hal ini menunjukkan bahwa Fitur Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya, semakin lengkap, interaktif, dan relevan fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Keberadaan fitur-fitur seperti cek saldo, mutasi rekening, pembayaran QRIS, top-up e-wallet, hingga fitur keamanan tambahan, sangat memengaruhi kenyamanan dan pengalaman pengguna. Fitur yang mudah digunakan dan

sesuai kebutuhan pengguna Generasi Z menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepuasan secara signifikan.

3. Berdasarkan hasil uji t pada variabel Kemudahan Transaksi (X3), diperoleh nilai t hitung sebesar 23,808 dengan signifikansi 0,000, serta koefisien regresi sebesar 1,010. Hasil ini menunjukkan bahwa Kemudahan Transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan yang paling kuat terhadap Kepuasan Pengguna dibandingkan dua variabel lainnya. Kemudahan dalam mengakses aplikasi, kecepatan transaksi, dan minimnya gangguan teknis dalam penggunaan aplikasi menjadi faktor penting yang membuat pengguna merasa nyaman dan puas. Generasi Z yang cenderung menginginkan proses cepat dan efisien sangat menghargai kemudahan akses dan transaksi yang ditawarkan oleh aplikasi BYOND by BSI.
4. Berdasarkan hasil uji F terhadap ketiga variabel bebas (X1, X2, X3) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y), diperoleh nilai F hitung sebesar 760,428 dengan nilai signifikansi 0,000, yang jauh lebih besar dari F tabel sebesar 2,46. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI. Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari interaksi ketiga variabel tersebut. Meskipun arah dan kekuatan pengaruhnya berbeda-beda, namun ketiganya secara simultan memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak pengembang aplikasi BYOND by BSI, pihak manajemen Bank Syariah Indonesia, serta peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Bagi Pengembang dan Manajemen Aplikasi BYOND by BSI
 - a) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan namun negatif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu,

pihak pengembang dan manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap layanan pelanggan, baik dalam hal responsivitas, empati, keandalan, maupun keakuratan layanan. Langkah-langkah perbaikan seperti pelatihan bagi petugas call center, optimalisasi live chat, serta peningkatan sistem penanganan keluhan dapat menjadi prioritas.

- b) Meskipun fitur aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, pengembangan fitur yang inovatif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna Generasi Z tetap perlu dilakukan. Misalnya, dengan menambahkan fitur pelacakan transaksi secara *real-time*, gamifikasi untuk edukasi keuangan, serta integrasi dengan e-commerce atau layanan gaya hidup.
- c) Kemudahan transaksi menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pihak BSI perlu memastikan stabilitas server, tampilan antarmuka yang user-friendly, dan proses transaksi yang cepat dan minim gangguan, guna mempertahankan keunggulan ini sebagai nilai jual utama aplikasi BYOND by BSI.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan strategis dalam pengembangan layanan digital banking, khususnya bagi segmen Generasi Z. Bank diharapkan tidak hanya fokus pada teknologi dan fitur, tetapi juga pada kualitas hubungan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal objek, yaitu hanya dilakukan pada pengguna aplikasi BYOND by BSI di kalangan Generasi Z di Kota Cirebon. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah atau melakukan perbandingan antar aplikasi digital banking syariah lainnya, seperti BSI Mobile, Muamalat DIN, dan BCA Syariah Mobile. Selain itu, disarankan pula untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, pengalaman pengguna, dan kualitas informasi sebagai faktor yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.