

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya terkait pengaruh fitur dan keamanan aplikasi Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah pasca migrasi dari BSI *Mobile* pada Gen Z di Kota Cirebon, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan setelah migrasi dari BSI *Mobile*. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai *P-Value* sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai *T-statistics* $> 1,96$, sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Pengaruh dari fitur terhadap kepuasan terjadi karena kualitas fitur yang ada pada Byond by BSI menjadi elemen utama yang dirasakan langsung oleh pengguna saat melakukan transaksi setiap hari. Dengan fitur yang semakin mudah dioperasikan, layanan yang semakin komprehensif, dan kesesuaian yang semakin baik dengan kebutuhan transaksi digital nasabah, maka tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah Generasi Z di Cirebon akan semakin meningkat. Berdasarkan *Expectation Confirmation Theory (ECT)*, kepuasan nasabah muncul ketika fitur yang digunakan sudah sesuai dengan harapan awal. Kesesuaian tersebut membuat harapan nasabah terpenuhi dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

2. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan setelah migrasi dari BSI *Mobile*. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai *P-value* sebesar $0,005 < 0,05$ dan *T-statistics* $>$ dari 1,96, sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Pengaruh dari aspek keamanan terhadap tingkat kepuasan berasal dari kenyataan bahwa layanan perbankan mobile sangat tergantung pada rasa aman yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka mengakses akun dan melakukan transaksi. Perlindungan informasi pribadi, keamanan dalam proses transaksi, dan sistem verifikasi yang efektif memberikan rasa percaya dan kenyamanan bagi nasabah saat menggunakan *Byond by BSI*, yang berujung pada peningkatan tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa keamanan adalah elemen paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pengguna setelah berpindah. Sesuai dengan *Expectation Confirmation Theory (ECT)*, kepuasan nasabah terbentuk ketika sistem keamanan aplikasi *Byond by BSI* mampu memenuhi harapan mereka, sehingga menimbulkan konfirmasi harapan yang kuat dalam penggunaannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Di harapkan pihak Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan sistem keamanan aplikasi *Byond by BSI* melalui penguatan perlindungan data pribadi, penerapan autentikasi berlapis, serta peningkatan sistem deteksi dan

pengecehan penipuan transaksi. Selain itu, BSI perlu menyederhanakan fitur layanan dan alur transaksi agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh Generasi Z, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah pasca migrasi dari BSI *Mobile*.

2. Bagi Nasabah

Nasabah diharapkan untuk memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi Byond by BSI secara optimal serta memahami dan menerapkan prosedur keamanan yang berlaku, seperti menjaga kerahasiaan PIN dan kode OTP. Selain itu, nasabah diharapkan selalu mengikuti imbauan keamanan dari pihak bank agar penggunaan aplikasi Byond by BSI dapat dilakukan secara aman dan nyaman.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, atau loyalitas. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan jumlah responden yang lebih besar atau cakupan wilayah yang lebih luas, serta menggunakan metode analisis yang berbeda agar hasil penelitian lebih komprehensif.