

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan elektronik yang diukur melalui tujuh dimensi, yaitu *efficiency* yang mencakup efisiensi fitur, waktu, petunjuk dan penggunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Lalu *fulfillment* yang merujuk kepada pemenuhan atau kesuksesan pengelolaan transaksi pada BYOND By BSI juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. *System Availability* meliputi ketersediaan dan kelengkapan fitur dan teknis pada sistem juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan itu dimensi *privacy* juga sangat berpengaruh dimana sangat menyangkut terkait keamanan data para nasabah sehingga sangat berbahaya jika tidak diperhatikan, *Responsiveness* menyangkut tentang pentingnya respon yang cepat dan tanggap dari pihak bank dan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *Compensation* merujuk kepada keadilan yang didapatkan nasabah jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti gagal transaksi dan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Terakhir ada *Contact* yang merujuk kepada informasi kontak layanan yang jelas dan mudah dihubungi oleh nasabah. Sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas layanan berbasis elektronik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti pengaruh setiap dimensi Kualitas Layanan Elektronik secara terpisah terhadap kepuasan nasabah (*second-order model*), sehingga dapat diketahui dimensi mana

yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Bagi pihak BSI, mengingat kualitas layanan berbasis elektronik memiliki pengaruh paling dominan yaitu ($\beta = 0,938$), maka dari pihak BSI perlu meningkatkan:
 - a. Berdasarkan indikator *efficiency*, hal yang perlu ditingkatkan adalah BSI harus lebih memperbanyak fitur yang lebih efisien seperti di Amerika hanya membayar belanja menggunakan telapak tangan.
 - b. Berdasarkan indikator *fulfillment*, BSI sebaiknya memastikan bahwa setiap transaksi dan layanan yang dijanjikan melalui aplikasi Byond by BSI dapat terpenuhi secara akurat dan tepat waktu.
 - c. Berdasarkan indikator *system availability*, BSI sebaiknya berinvestasi dalam infrastruktur server yang handal dan tangguh guna meminimalkan downtime dan gangguan sistem.
 - d. Berdasarkan indikator *privacy*, BSI sebaiknya terus memperkuat sistem keamanan data dengan menerapkan teknologi enkripsi terkini
 - e. Berdasarkan indikator *responsiveness*, BSI sebaiknya meningkatkan responsivitas tim layanan pelanggan.
 - f. Berdasarkan indikator *compensation*, Kompensasi ini dapat berupa pengembalian biaya administrasi, poin bonus, atau bentuk kompensasi lainnya sebagai bentuk itikad baik dari pihak BSI.
 - g. Berdasarkan indikator *contact*, BSI sebaiknya menambahkan layanan call center gratis tanpa pulsa di aplikasi Byond.