

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia mayoritas berusia 40 – 50 tahun, dengan pendidikan terakhir SLTA, mayoritas bekerja sebagai Wiraswasta. Layanan Digital yang dibutuhkan oleh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari adalah *BRIMO*, ATM, *Brizzi* & *QRIS*. Banyak nasabah BRI Unit Tlogosari yang tidak membutuhkan *Brilink/Mini ATM BRI*, *E-buzz*, *Mocash*, *Kiosk* dan *SMS Banking*.

Tingkat kepuasan nasabah BRI atas layanan digital berupa *BRIMO*, *Brizzi*, *QRIS* & *SMS Banking* berada dalam kategori Tinggi/Baik. Harapan nasabah telah terpenuhi setiap bertransaksi online sehingga nasabah memperoleh hasil layanan digital yang memuaskan.

Tingkat kepuasan tersebut sejalan dengan pengaruh variabel *E-Servqual* yang terdiri dari dimensi *Efficiency*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Personal Needs*, *Fulfilment*, *Security/Trust*, *Ease of Use*, *Privacy* terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan. Namun terdapat dimensi *site organization* yang berpengaruh secara negatif terhadap *E-Satisfaction*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Perlunya penelitian untuk mengetahui retensi nasabah terhadap layanan digital BRI dan hubungannya *E-Satisfaction*. Penelitian terhadap hubungan variabel retensi dengan dimensi *E-Servqual* dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya. Selain itu, perlu dilakukan penelitian terhadap inovasi yang bisa dilakukan untuk meningkatkan *E-Satisfaction* berdasarkan tahapan-tahapan inovasi.

5.2.2 Saran Untuk Perusahaan

Untuk meningkatkan penggunaan layanan digital PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari, perlu dilakukan beberapa inovasi seperti layanan *customer service* untuk layanan digital khusus nasabah lanjut usia supaya lebih dimudahkan dalam mempelajari layanan digital BRI. Nasabah lanjut usia tidak perlu mengantre terlalu lama atau kesulitan dalam menggunakan layanan digital BRI dan pendekatan yang dilakukan berbeda dengan nasabah yang usianya lebih muda dan sudah terbiasa dengan perangkat digital.

