

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul *pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality terhadap E-Satisfaction* pada mahasiswa Unikom pengguna mobile banking BNI. maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mahasiswa Unikom pengguna mobile banking BNI mengenai *E-Service Quality* yang memiliki empat indikator yaitu, efisiensi, reabilitas, fulfillment, dan privasi, mengenai hal tersebut dari skor pengolahan data bahwa presentase yang memiliki skor tertinggi terdapat pada indikator reabilitas fulfillment dan privasi. Hal ini menyebabkan aplikasi mobile banking BNI memiliki fungsi yang berjalan dengan bagus dengan janji layanan yang terpenuhi bagi penggunanya yang dimana data informasi nya terjaga dengan baik.
2. Tanggapan responden mahasiswa unikom pengguna mobile banking BNI mengenai *E-Recovery Service Quality* yang memiliki indikator yaitu, *responsiveness, compensation, dan contact*, mengenai hal tersebut dari skor pengolahan data bahwa presentase yang memiliki skor tertinggi terdapat pada indikator contact hal ini dikarenakan dimana adanya contact customer service yang bisa dihubungi secara online, skor terendah terdapat pada indikator responsiveness dalam kategori cukup.

3. Tanggapan responden mahasiswa unikom pengguna mobile banking BNI mengenai *E-Satisfaction* yang memiliki empat indikator yaitu, usefulness, enjoyment, past experiance dan decision. Mengenai hal tersebut dari hasil skor pengolahan data bahwa presentase yang memiliki skor tertinggi terdapat pada indikator enjoyment, menyebabkan pengguna aplikasi mobile banking merasa nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan presentase skor terendah terdapat pada indikator past experience termasuk dalam kategori cukup.
4. Secara parsial terdapat korelasi scara signifikan antara *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction*, secara parsial *E-Recovery Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* mahasiswa Unko pengguna mobile banking BNI, secara simultan *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada mahasiswa Unikom pengguna mobile banking BNI.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* maka penulis memberikan beberapa saran umum dan khusus mengenai aplikasi mobile banking BNI.

1. *E-Service Quality* pada mahasiswa Unikom pengguna mobile banking BNI sudah baik, namun masih ada yang perlu diperbaiki adalah berkenaan dengan indikator efesiensi dimana kemudahan mengakses untuk mendapatkan informasi pada aplikasi mobile banking masih harus

ditingkatkan, bisa dengan melakukan maintenance pada aplikasi mobile banking setiap satu bulan sekali agar tidak ada lagi adanya eror terutama pada waktu tengah malam dan pada informasi transaksi terakhir sebaiknya ditampilkan dalam waktu langsung satu bulan tanpa harus request dari tanggal berapa sampai tanggal tertentu agar memberi kemudahan dan keefektifan bagi penggunanya.

2. *E-Recovery Service Quality* pada mahasiswa Unikom pengguna mobile banking BNI cukup baik namun masih ada yang perlu diperbaiki lagi yaitu berkenaan dengan indikator responsiveness dimana seharusnya pihak BNI menanggapi komplain dari nasabah pengguna mobile banking dengan cepat dan memberikan pemulihan layanan dengan cepat. Misalnya dengan adanya masalah transfer yang gagal tapi saldo berkurang, pihak BNI sebaiknya mengembalikan saldo tersebut dengan cepat dan tidak sampai 14 hari kerja.
3. *E-Satisfaction* pada mahasiswa pengguna mobile banking BNI sudah baik, namun ada hal yang perlu ditingkatkan lagi yaitu berkenaan dengan indikator past experience, dengan ditingkatkannya *E-Service Quality* seperti efisiensi kemudahan mengakses dan mencari informasi pada aplikasi mobile banking dan *E-Recovery Service Quality* seperti tanggapan yang cepat atas complain masalah pada mobile banking agar membuat pengguna mobile banking merasa mendapatkan pengalaman yang bagus dan akan terus menggunakan aplikasi mobile banking tersebut.

4. Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada mahasiswa Unikom pengguna mobile Banking BNI adalah positif dan signifikan baik secara simultan dan parsial, dan jika ingin meningkatkan *E-Satisfaction* pada aplikasi mobile banking BNI, perlu ditingkatkannya kembali mengenai *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* sehingga *E-Satisfaction* pengguna aplikasi mobile banking akan meningkat pula.