

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil Uji F dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $49.281 > 2.69$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 sehingga H_a diterima, dan dengan besar pengaruh 0.594 atau 59.4%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil Uji T dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $9.604 > 1.66088$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 sehingga H_a diterima, dan dengan besar pengaruh 0.480 atau 48%.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil Uji T dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $6.384 > 1.66088$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 sehingga H_a diterima, dan dengan besar pengaruh 0.404 atau 40.4%.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil Uji T dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $7.731 > 1.66088$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 sehingga H_a diterima, dan dengan besar pengaruh 0.372 atau 37.2%.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data diatas, maka yang dapat penulis sarankan untuk BCA Digital adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan, perusahaan BCA Digital disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanannya lagi agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam menggunakan bank BCA Digital.
2. Untuk meningkatkan Kualitas Layanan Digital maka BCA Digital perlu mempertahankan dan memperhatikan kualitas layanannya lagi seperti contohnya dengan memberikan perhatian khusus berupa *reward* kepada para nasabah, selain itu lebih sigap dan tanggap dalam melayani nasabah.
3. Untuk meningkatkan Kemudahan Penggunaan maka BCA Digital perlu mempertahankan kemudahan penggunaannya dengan menghadirkan fitur-fitur yang menarik dan mudah di mengerti oleh nasabah.
4. Untuk meningkatkan Keamanan maka IT BCA Digital perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi sistem keamanan BCA Digital dan secara rutin melakukan *update system*.