BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian serta pembahasan pada studi yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Keamanan dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Kepuasan dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI di Jabodetabek, dirincikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa keempat variabel (kemudahan penggunaan, fitur layanan, keamanan dan e-WOM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Byond by BSI di Jabodetabek.
2. Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan Byond by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi yang mudah diakses, dipelajari dan digunakan dapat mendorong kenyamanan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Fitur layanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan Byond by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa kelengkapan fitur Byond by BSI, seperti fitur “Berbagi”, belum tentu dirasakan langsung oleh nasabah sebagai faktor yang mempengaruhi

kepuasan, kemungkinan karena kurangnya sosialisasi atau rendahnya pemanfaatan fitur tersebut.

4. Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Byond by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan tetap krusial bagi nasabah. Sistem keamanan data yang tinggi membangun kepercayaan, sehingga sistem keamanan harus kuat, transparan, dan mudah dipahami untuk terus meningkatkan kepuasan dan mendorong penggunaan berkelanjutan.
5. e-WOM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan Byond by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung lebih mempercayai ulasan dan testimoni sesama pengguna di media sosial, sehingga penting bagi BSI untuk secara aktif mendorong ulasan positif serta merespon keluhan nasabah dengan cepat guna membangun citra digital yang kuat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, baik hasil analisis maupun kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai masukan atau pertimbangan untuk beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

   BSI disarankan untuk terus menyederhanakan antarmuka (*user interface*) dan alur transaksi pada aplikasi Byond by BSI guna mempertahankan

kemudahan penggunaan yang telah dirasakan nasabah, sekaligus memperkuat sistem keamanan secara berkelanjutan dengan mempercepat penanganan gangguan teknis dan meningkatkan responsivitas layanan *call center* agar kepercayaan nasabah tetap terjaga. BSI juga perlu lebih aktif memantau dan merespon ulasan pengguna di *platform digital* sebagai bagian dari pengelolaan e-wom yang terbukti mempengaruhi kepuasan, serta mengevaluasi sosialisasi fitur-fitur unggulan seperti fitur ”Berbagi” agar lebih dimanfaatkan dan dirasakan nilainya oleh nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang memiliki dampak pada kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI, seperti kepercayaan, kualitas layanan, atau persepsi risiko agar mendapatkan hasil temuan baru yang bermanfaat. Selanjutnya disarankan juga untuk mempersempit cangkupan karakteristik responden agar hasil penelitian lebih spesifik dan tidak terlalu umum. Pada penelitian ini responden yang didapat tidak merata sehingga membuat hasil penelitian belum dapat menggambarkan kepuasan setiap kelompok yang memadai.