

BAB 1 KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. *E-Service Quality* BNI Mobile Banking pada pengguna di Kantor Cabang Karawang berdasarkan hasil jawaban dari responden menunjukkan *e-service quality* dengan kriteria sangat baik.
2. *E-Trust* BNI Mobile Banking pada pengguna di Kantor Cabang Karawang berdasarkan hasil jawaban dari responden menunjukkan *e-trust* dengan kriteria sangat tinggi.
3. *E-Customer Satisfaction* BNI Mobile Banking pada pengguna di Kantor Cabang Karawang berdasarkan hasil jawaban dari responden menunjukkan *e-customer satisfaction* dengan kriteria sangat puas.
4. Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *e-service quality* dan *e-trust* pada pengguna BNI Mobile Banking Kantor Cabang Karawang.
5. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan terdapat pengaruh parsial *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* secara signifikan.
6. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan terdapat pengaruh parsial *e-trust* terhadap *e-customer satisfaction* secara signifikan.
7. Berdasarkan pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh secara simultan terhadap *e-customer satisfaction* secara signifikan.

1.2 Saran

Berdasarkan penelitian tetang pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Banking Kantor Cabang Karawang dapat diambil saran diantaranya :

1. BNI *Mobile Banking* perlu mempertahankan *e-service quality* yang telah dilaksanakan, agar tetap pada standar yang baik bahkan sangat baik, dan perlu lebih memperhatikan indikator jaminan kompensasi yang menurut para responden pada penelitian masih terasa kurang dengan memberikan kompensasi kepada para penggunanya ketika terjadi kendala yang merugikan, agar tetap berada pada standar yang baik dan bahkan sangat baik.
2. Perlu mempertahankan *e-trust* yang telah terbentuk pada pengguna BNI *Mobile Banking* agar tetap dalam tingkat *e-trust* yang tinggi dan tidak lupa untuk tetap meningkatkan kehandalan yang menurut para penggunanya masih terasa kurang dengan tetap memperbarui atau memperbaiki system jaringan yang ada pada BNI *Mobile Banking* agar menjadi aplikasi yang handal pada saat digunakan.
3. BNI *Mobile Banking* harus tetap memperhatikan *e-customer satisfaction* para penggunanya, agar pengguna merasa puas dalam bertransaksi yang pada akhirnya akan terus meningkatkan transaksi menggunakan BNI *Mobile Banking*, dan juga harus meningkatkan program yang ditawarkan yang menurut para responden masih terasa kurang, sehingga dengan banyaknya program yang ditawarkan, para pengguna akan menjadi puas.
4. BNI *Mobile Banking* harus tetap menjaga dan meningkatkan *e-service quality* agar dapat meningkatkan kepercayaan penggunanya sehingga tidak beralih menggunakan aplikasi perbankan lainnya.
5. BNI *Mobile Banking* harus selalu memperhatikan *e-service quality* yang menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada terciptanya *e-customer satisfaction*.
6. BNI *Mobile Banking* harus selalu memperhatikana *e-trust* pada para penggunanya, karena dengan terciptanya *e-trust* akan pula tercipta rasa kepuasan para penggunanya.
7. BNI *Mobile Banking* harus selalu melakukan berbagai strategi dalam meningkatkan *e-service quality* dan *e-trust* para penggunanyayang bertujuan untuk mencapai *e-customer satisfaction* yang maksimal.