

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka simpulan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya Aplikasi Eka Mobile telah memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Di sisi lain, masih terdapat nasabah yang belum merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi Eka Mobile.
2. Kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan petugas bank selalu menawarkan nasabah tentang aplikasi Eka Mobile, memberikan edukasi tentang penggunaan layanan Eka Mobile, menjelaskan fitur kemudahan dari aplikasi Eka Mobile, dan tidak pernah memaksa nasabah untuk menggunakan Eka Mobile.
3. Kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan nasabah membutuhkan dan mempercayai Eka Mobile. Di sisi lain, nasabah merasa bahwa BPR Eka Bumi Artha belum loyal terhadap nasabah.

B. Saran

Adapun saran dari hasil dan pembahasan penelitian kepada BPR Eka Bumi Artha sebagai berikut.

1. Agar dapat meningkatkan keamanan dan edukasi terkait dengan aplikasi Eka Mobile.
2. Agar bagian *front office (teller, customer service, security)* perlu untuk melakukan edukasi terkait dengan aplikasi Eka Mobile kepada nasabah saat mereka melakukan transaksi dan mengingatkan nasabah untuk mengubah password secara berkala.
3. Agar BPR Eka Bumi Artha untuk melakukan evaluasi pelayanan terhadap nasabah.