

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan kenyamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink metro timur. Hasil yang di dapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini bahwa variabel independent Kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent kepuasan pengguna pada BRILink Metro Timur. Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa kemudahan memiliki nilai t_{hitung} 1,268 sedangkan nilai t_{tabel} 1,678 dengan tingkat signifikan $0,211 > 0,05$.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independent kenyamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent kepuasan pengguna pada BRILink Metro Timur. Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa kenyamanan memiliki nilai t_{hitung} 0,48 sedangkan nilai t_{tabel} 1,678 dengan tingkat signifikan $0,962 > 0,05$.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independent Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent kepuasan pengguna. Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki nilai t_{hitung} 2,662 sedangkan nilai t_{tabel} 1,678 dengan tingkat signifikan $0,011 > 0,05$.
4. Jadi konstanta menunjukkan nilai 4,661 artinya jika ada pengaruh dari ketiga variabel tersebut maka sama-sama (simultan) atau berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan nilai pengaruh kemudahan memiliki nilai t_{hitung} 1,268 sedangkan nilai t_{tabel} 1,678 dengan tingkat signifikan $0,211 > 0,05$, sedangkan pengaruh kenyamanan memiliki nilai t_{hitung} 0,48 sedangkan nilai t_{tabel} 1,678 dengan tingkat signifikan $0,962 > 0,05$ dan pengaruh kepercayaan memiliki nilai t_{hitung} 2,662 sedangkan nilai t_{tabel} 1,678 dengan tingkat signifikan $0,011 > 0,05$.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan sebagai masukan bagi agen BRILink, mengenai kemudahan kenyamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink.

1. Pada variabel pengaruh kemudahan perlu meningkatkan keinginan atau kinerja karyawan agar seorang pengguna BRILink merasa puas telah menggunakan jasa Agen BRILink.
2. Saran untuk Agen BRILink agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik agar pengguna BRILink merasa nyaman dan lebih mempermudah masyarakat sebagai konsumen atau pengguna untuk melakukan transaksi tarik tunai atau transfer.

3. Agen BRILink mampu memberi reputasi yang baik agar dapat memberikan rasa percaya pada konsumen atau pengguna jasa BRILink.
4. Kualitas pelayanan yang baik dari customer service akan mendorong terciptanya tingkat kepuasan pelanggan akan suatu jasa yang ia dapatkan dari pihak BRILink.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjaga kepentingan transaksi, melayani nasabah dan memberikan manfaat pada pengguna lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan, pengumpulan data dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk ditunjang pula dengan wawancara dengan sumber yang kompeten dalam kajian sarana prasana yang efektif