

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Jenius dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian rata-rata responden terhadap pernyataan tentang kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah Jenius diperoleh hasil 3,866. Sehingga tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan aplikasi Jenius termasuk dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan.
2. Penilaian rata-rata responden terhadap pernyataan tentang keamanan yang terdiri dari dimensi perlindungan dari penipuan, perlindungan data pribadi dan perlindungan aplikasi diperoleh hasil 4,00417. Hasil ini menunjukkan dapat dikatakan keseluruhan responden dinyatakan setuju atau memiliki persepsi positif terhadap keamanan pada aplikasi Jenius.
3. Penilaian rata-rata responden terhadap pernyataan tentang kemudahan penggunaan yang terdiri dari dimensi *easy to learn, controllable, clear and understandable, flexible, easy to become skillfull* dan *easy to use* diperoleh hasil 4,143 yang artinya setuju atau menunjukkan persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan pada aplikasi Jenius.

6.2 Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, keamanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki aplikasi yang telah ada agar lebih dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan pengalaman peneliti, aplikasi Jenius terkadang bekerja dengan tidak pada performa maksimalnya. Pada saat menjalankan aplikasi Jenius terdapat banyak aktivitas memuat (*loading*) yang akan menghambat nasabah dalam bertransaksi secara online. Peneliti menyarankan kepada pihak bank BTPN dan

Jenius untuk terus memperbaharui aplikasinya serta menyempurnakan server dengan cara menambah *bandwith* agar aplikasi bekerja lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad., B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI. *Jurnal Studi Manajemen*, . *Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI. Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8, 5.
- al, N. a. (2010). The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspectives. *The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspectives*, 89.
- al, N. e. (2010). The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspectives. *The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspectives*, 24.
- al, N. e. (2010). The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspectives. *The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspectives*, 88.
- Al-Smeran, S. d.-H. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan,. *Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan*, , 170-188.
- Al-Smeran, S. I.-H. (2017). "Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan," *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, . *"Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan," International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, , 175.
- BTPN. (2020, 5 4). *keuangan.kontan.co.id*. Retrieved from <https://keuangan.kontan.co.id/news/btpn-himpun-dana-rp-10-triliun-hingga-mei-2020-melalui-jenius>
- Fandy Tjiptono Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Imam, G. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS)*. Semarang: Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam, G. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS)*. Semarang: Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Madinga, H. B. (2016). Ease of use, security concerns and attitudes as antecedents of customer satisfaction in ATM banking. *Ease of use, security concerns and attitudes as antecedents of customer satisfaction in ATM banking* , 18.
- Madinga, H. B. (2016). Ease of use, security concerns and attitudes as antecedents of customer satisfaction in ATM banking. *Ease of use, security concerns and attitudes as antecedents of customer satisfaction in ATM banking* , 26.
- Madinga, H. B. (2016). Ease of use, security concerns and attitudes as antecedents of customer satisfaction in ATM banking. *Ease of use, security concerns and attitudes as antecedents of customer satisfaction in ATM banking* , 109.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuseir, e. (2010). The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspective . *The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspective* , 109.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono., S. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto Sunyoto, D. (2013). *Hak dan Kewajiban bagi Pekerja dan Pengusaha*. Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Tjiptono., T. F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi ofset.
- Agyapong, Gloria K.Q. 2011. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6, (5), pp. 203 – 210.
- Albonaeimi, Ebrahim dan Hatami, Masoud. 2015. Study of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, (Case Study: Zagros Airlines). *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 2, (4), pp. 325 – 328.
- Bahram Ranjbarian, Saeed Fathi dan Zeynab Rezaei. 2012. Factors Influencing on Customers' E-Satisfaction: A case Study from Iran. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3, (9), pp. 1496 – 1511
- L Kusdibyoy and A Februadi. 2019. The Effect of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction and Loyalty in Online Shopping. *IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng.* 662 022036.
- Prama Pratyaksa, Endang Siti Astuti, dan Kertahadi. 2015. The Influence of Convenience, Ease of Use and Security on Customer Satisfaction (Study on Mandiri Internet Banking at Mandiri Bank Surabaya Commercial Branch). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23, (2), pp. 1-5
- Sachro dan Pudjiastuti, Sri Rahayu. 2013. The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-

Surabaya in Indonesia. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 12, pp. 33-38.

Alper ozer , Mehpare Tokay Arganb dan Metin Argan. 2013. The effect of mobile service quality dimensions on customer satisfaction. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 99, pp. 428 – 438.

Peikari, Hamid Reza. 2010. The Influence of Security Statement, Technical Protection, and Privacy on Satisfaction and Loyalty; A Structural Equation Modeling. *ICGS3 2010, CCIS 92*, pp. 223–231.

Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Pearson New International Edition*. United States of America: Pearson Education Limited.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.