

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini disimpulkan sebagai berikut :

1. *Reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19. Perubahan pada *Reliability* tidak selalu memberi pengaruh pada *Electronic Banking Satisfaction*.
2. *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19. Peningkatan atau penurunan dari *Responsiveness* akan mendorong perubahan signifikan kepada perubahan *Electronic Banking Satisfaction*.
3. *User Friendliness* berpengaruh positif signifikan terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19. Peningkatan atau penurunan dari *User Friendliness* akan mendorong perubahan signifikan kepada perubahan *Electronic Banking Satisfaction*.
4. *Privacy and Security* berpengaruh positif signifikan terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19. Peningkatan atau penurunan dari *Privacy and*

Security akan mendorong perubahan signifikan kepada perubahan *Electronic Banking Satisfaction*.

5. *Reliability, Responsiveness, User Friendliness, dan Privacy and Security* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19. Pengelolaan variabel *Reliability, Responsiveness, User Friendliness, dan Privacy and Security* sedemikian rupa secara bersama-sama akan memberi pengaruh signifikan kepada perubahan *Electronic Banking Satisfaction*.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini dilakukan di masa pandemi Covid-19 sehingga peneliti dan pihak bank BRI di Surabaya tidak dapat mengadakan pertemuan atau pun kesepakatan untuk merefensikan data-data nasabah pengguna BRIMo selama masa pandemi ini. Hal ini menyebabkan peneliti harus mencari calon responden dari lingkungan kenalan atau rekan kerja yang ada. Kesulitan melakukan pertemuan secara langsung dengan responden menjadi keterbatasan utama sehingga peneliti belum bisa mengkondisikan responden saat pengisian kuesioner.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah didapatkan melalui penelitian ini, maka ada beberapa hal dapat dijadikan saran, yaitu :

1. Dari keempat variabel bebas yang dipergunakan pada penelitian ini, variabel *reliability* ditemukan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap

Electronic Banking Satisfaction. Disarankan kepada pengelola BRIMo dari BRI agar *reliability* ini memberikan dampak lebih besar kepada *Electronic Banking Satisfaction*. Misalnya, Bank BRI dapat menyediakan pegawai khusus yang menangani pertanyaan dari konsumen yang berkaitan dengan ketepatan dan kejelasan layanan. Pegawai khusus ini dapat ditempatkan pada posisi khusus yang melebihi tugas-tugas khusus *customer service*, dengan menyediakan nomor telepon khusus ataupun situs halaman media sosial untuk meningkatkan *reliability* ini.

2. Pada setiap variabel penelitian, ditemukan skor tanggapan terendah dan hal ini dapat dijadikan saran, sebagai berikut :
 - a. Pada variabel *reliability*, indikator ketepatan waktu perlu ditingkatkan lagi sehingga janji-janji kepada nasabah dapat lebih cepat dipenuhi.
 - b. Pada variabel *responsiveness*, tampak bahwa respon pada server harus lebih ditingkatkan sehingga permintaan nasabah menjadi lebih cepat untuk dipenuhi.
 - c. Pada variabel *User Friendliness*, tampak bahwa pengelola harus mengupayakan agar navigasi di BRIMo dari BRI lebih mudah digunakan.
 - d. Pada variabel *Privacy and Security*, tampak bahwa perlindungan data dan transaksi nasabah harus lebih diperhatikan dengan melakukan *update* ataupun peningkatan kapasitas keamanan.
 - e. Pada variabel *Electronic Banking Satisfaction*, tampak bahwa kesan menyenangkan dalam menggunakan BRIMo dari BRI perlu ditingkatkan.

3. Kepada peneliti lain

Kepada peneliti lain di kemudian yang hendak mengadakan penelitian menyerupai penelitian ini untuk mengupayakan agar calon responden dapat lebih dipastikan kecocokannya dengan persyaratan pengumpulan data.

DAFTAR RUJUKAN

- Sonobe, Tetsushi Takeda, Asami Yoshida, Susumu Truong, Hoa T.. 2021. The Impacts of the COVID-19 Pandemic on Micro, Small, and Medium Enterprises in Asia and Their Digitalization Responses. *ADB Working Paper 1241*. Tokyo: Asian Development Bank Institute. pp. 1-29
- Aihie Osarenkhoe, Mabel Birungi Komunda & Jotham Mbiito Byarugaba. 2017. Internet banking service quality, e-Banking Satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal, TQM Journal*, Vol. 32 No. 6, pp. 97–108.
- Armstrong, Gary; Opresnik, Marc Oliver; Kotler, Philip. 2017. *Marketing: An Introduction, Global Edition*, 13th Edition. England: Pearson
- Asep Hermawan dan Husna Leila Yusran. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan. Kuantitatif*. Edisi ke-1. Cetakan ke-1. Depok: Kencana
- Basilaia, G., & Kvavadze, D. 2020. Transition to Online Education in Schools during a SARS-CoV-2 Coronavirus (COVID-19) Pandemi in Georgia. *Modestum*, Vol. 5 No. 4, pp. 1–9.
- Burhan Bungin. 2013. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada
- Hammoud, Jamil; Bizri, Rima M., & El. Baba, Ibrahim. 2018. The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Journals*. pp. 1-12
- Imam Ghozali, 2018. *Structural Equation Modelling*, Edisi II, Universitas Diponegoro, Semarang
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Mudah Memahami & Menganalisis Indikator. Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Mamun and Ullah, 2020. COVID-19 suicidal behavior among couples and suicide pacts: Case study evidence from press reports. *Psychiatry Research*.
- Osarenkhoe, Aihie; Komunda; Mabel Birungi; Byarugaba, Jotham Mbiito. 2017. *Service Quality as a Mediator of Customer Complaint Behaviour and Customer Loyalty. International Review of Management and Marketing* Vol 7. Issue 1. pp. 197-208
- Osman, Zahir. 2014. A study of mediating effect of trust on customer satisfaction and customer loyalty relationship. *European Journal of Tourism Research*, Vol. 6, No. 2. pp. 11-29

- Priansa, Donni Junni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Quach, Thu Nguyen; Thaichon Paramapor; Charles Jebarajakirthy; 2016. Internet service providers' service quality *and* its effect on customer loyalty of different usage patterns. *Journal of Retailing and Consumer Services* Vol. 29. pp. 104–113
- Rovetta A, Bhagavathula AS. 2020. COVID-19-Related Web Search Behaviors *and* Infodemic Attitudes in Italy: Infodemiological Study. *JMIR Public Health and Surveillance* Vol. 6. No. 2. pp. 1-10
- Shankar, Amit; Jebarajakirthy, Charles. 2019. The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0063>.
- Subedi, Basu Prasad. 2016. Using Likert Type Data in Social Science Research: Confusion, Issues *and* Challenges. *International Journal of Contemporary Applied Sciences* Vol. 3, No. 2. pp. 36-49
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Manajemen : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan Dan Penelitian Evaluasi*. Cetakan ke-6. Bandung : Alfabeta
- Syed Ali Raza, Amna Umer, Muhammad Asif Qureshi *and* Abdul Samad Dahri 2020. Internet banking service quality, e-customer satisfaction *and* loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*. Volume 32, Number 6. pp. 1443-1466
- Ul Haq, Inzamam; Awan, Tahir Mumtaz. 2020 Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *Vilakshan – XIMB Journal of Management*. Vol. 17 No. 1-2, pp. 39-55.
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210319/9/1370022/survei-bi-875-persen-umkm-indonesia-terdampak-pandemi-Covid-19>
- <https://finansial.bisnis.com/read/20210104/90/1338620/kabar-baik-bri-akan-salurkan-bantuan-umkm-rp24-juta-hingga-januari-2021>
- <https://ekbis.sindonews.com/read/97172/34/pelaku-umkm-harus-go-digital-ataumalah-tertinggal-1594393636>
- <https://setkab.go.id/pemerintah-terbitkan-pp-7-2021-berikan-kemudahan-bagi-koperasi-dan-umkm/#:~:text=Pemerintah%20telah%20menerbitkan%20Peraturan%20Pemerintah,Tahun%202020%20tentang%20Cipta%20Kerja>

<https://www.ukmindonesia.id/baca-artikel/62>

<https://finansial.bisnis.com/read/20210730/90/1424095/bri-bbri-usul-restrukturisasi-kredit-diperpanjang-sampai-2024-ini-alasannya>

<https://keuangan.kontan.co.id/news/kur-dari-bank-bri-bisa-jadi-solusi-bagi-umkm-di-tengah-pandemi>

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>

<https://keuangan.kontan.co.id/news/makin-digandrungi-nasabah-bank-bank-menambah-fitur-mobile-banking>

https://promo.bri.co.id/main/content/main/bri_mobile

<https://www.liputan6.com/bisnis/read/4639495/pengguna-brimo-capai-117-juta-orang-hingga-juli-2021>