



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis terhadap pengaruh *customer experience* dan *ease of use* terhadap kepuasan pelanggan mesin *digitalbanking* (CS Digital), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Customer experience* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. *Ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baik *ease of use* dalam penggunaan mesin CS Digital dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan (PT Bank Central Asia, Tbk)
 - Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan peningkatan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Hal yang dapat dilakukan untuk melakukan peningkatan kemudahan penggunaan adalah mesin CS Digital dapat diakses oleh semua rentang usia.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh penelitian ini dengan menambahkan variabel – variabel lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sebagai contoh hubungan relasi antara *Customer Xperience Officer* (CXO) dengan nasabah, perubahan kantor cabang tradisional menjadi *future branch*, dan lain

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

sebagainya yang berkaitan dengan penelitian sehingga dapat memberikan hasil

Ⓒ penelitian yang lebih lengkap.

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

