

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik dan e-wom terhadap keputusan penggunaan bank Jago, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago yang dapat diartikan apabila bank Jago meningkatkan kualitas layanannya, maka dapat meningkatkan keputusan penggunaan layanan Bank Jago.
2. *E-Wom* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago yang dapat diartikan apabila *e-wom* Bank Jago semakin positif, maka keputusan penggunaan layanan Bank Jago juga akan meningkat.

#### B. Saran

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Jago
  - 1) Menurut konsumennya, kualitas layanan elektronik Bank Jago saat ini dinilai sudah memiliki kinerja yang baik, sehingga diharapkan Bank Jago dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan elektronik yang sesuai dengan harapan konsumennya, sehingga mampu meningkatkan jumlah pengguna layanan bank Jago.
  - 2) Berdasarkan persepsi responden yang menyatakan bahwa *e-wom* Bank Jago sudah baik, disarankan agar bank Jago tetap menjaga kualitas layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



elektroniknya. Hal ini penting untuk memastikan kepuasan nasabah tetap terjaga dan mendorong mereka untuk memberikan *e-wom* yang positif, yang dapat berkontribusi pada keputusan penggunaan layanan bank Jago. Dengan mempertahankan nilai-nilai positifnya, Bank Jago dapat memperkuat hubungan dengan nasabah dan membangun reputasi yang baik sebagai bank digital.

2. Bagi peneliti selanjutnya.

Keterbatasan waktu yang dihadapi oleh penulis dalam menjalankan penelitian ini mengakibatkan penelitian masih jauh dari kata sempurna. Sehingga, diharapkan peneliti selanjutnya memiliki fleksibilitas waktu yang lebih besar, agar dapat menambahkan variabel lainnya di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan layanan Bank Jago.

**C Hak cipta milik IBI KKG (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.