

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *E-Service Quality* yang diberikan terhadap *e-satisfaction*. Maka berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi ordinal, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat korelasi koefisien antara variabel E-service quality (X) dengan E-satisfaction (Y) sebesar 0,985 dengan taraf signifikansi sebesar 0,0001. Hal ini bermakna terdapat hubungan yang kuat antara E-service quality dengan E-satisfaction dengan arah yang positif signifikan. Arah positif tersebut mengindikasikan semakin baik E-service quality yang diberikan maka tingkat e-satisfaction yang didapatkan akan semakin terpenuhi. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin buruk E-service quality maka akan semakin menurun E-satisfaction. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H1 pada penelitian ini dapat diterima dan H0 ditolak.
2. Model regresi antara variabel e-service quality (X) dan e-satisfaction (Y) adalah Fit atau bersesuaian hal ini bermakna pada model ini digunakan untuk memprediksi variabel X dan Y, di mana diperoleh koefisien regresi sebesar 10,015 dengan taraf signifikansi sebesar 0,0001 hal ini bermakna bahwa variabel e-service quality (X) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel e-satisfaction (Y). Dengan koefisien regresi sebesar 10,015 bermakna bahwa setiap kenaikan 1 unit sebesar 10,015 pada variabel Y maka akan diikuti dengan kenaikan yang sama pada variabel X sebesar 10.015.
3. Merujuk pada koefisien Pseudo R Square ada keleluasaan bagi peneliti untuk memilih dan menetapkan koefisien Pseudo R Square yang digunakan pada hasil penelitian ini. Di sini peneliti menetapkan koefisien Pseudo R Square dari Nagelkerke yakni sebesar 0,568. Dengan demikian

koefisien Pseudo R Square (koefisien determinasi) hasil dari penelitian ini adalah sebesar 56,8 persen. Hal ini bermakna 56,8 persen e-user satisfaction dipengaruhi oleh e-service quality. Sementara 46,8 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap *E-User Satisfaction* pengguna *mobile banking* BRI, maka terdapat beberapa implikasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Sehubungan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna selama ini, maka penelitian yang berbubungan dengan perilaku pengguna sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan *mobile banking* BRI (BRImo) menjadi lebih baik.
 - b. *E-Service Quality* yang selama ini diberikan kepada pengguna agar selalu ditingkatkan untuk menjadikan pelanggan puas terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan.

2. Bagi Pengguna/Nasabah

Diharapkan agar selalu menggunakan *mobile banking* BRI (BRImo) dan memberikan review atau penilaian kepuasan agar *mobile banking* (BRImo) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

3. Bagi Penelitian Lanjutan

Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang sejenis ataupun mereplikasikan penelitian ini, maka hendaknya memperhatikan keterbatasan yang di temui dalam penelitian ini. Selain itu juga dapat dijadikakan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terlebih mengenai *E-Service Quality* dengan lebih sempurna lagi.