

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden, membuktikan bahwa inovasi aplikasi BRI Mobile Banking sangat membantu efektivitas pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi di rumah tanpa perlu datang langsung ke unit kerja terdekat, begitupun dengan para pegawai yang dapat melayani lebih efektif karena hampir seluruh transaksi sudah bisa dilakukan lewat digital banking.
- Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi BRI Mobile Banking berpengaruh secara signifikan dalam efektivitas pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran.

5.2 Saran

- Kepada PT Bank BRI KC Kemayoran diharapkan selalu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik terlebih dalam hal keamanan agar bisa lebih ditingkatkan kembali mengingat maraknya kejahatan perbankan menjadikan nasabah masih ragu untuk bertransaksi secara online atau digital maka dari itu baik dari sistem perlindungan atau garansi atas setiap transaksi nasabah agar ditingkatkan kembali.

- Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan luas, diharapkan penelitian serupa selanjutnya dapat lebih mampu mengembangkan cakupan dari penelitian ini agar dapat digunakan sebagai bahan referensi pengembangan inovasi layanan perbankan secara digital agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Dalam penelitian ini didapatkan hasil dimana 90,1% faktor-faktor lain dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pada inovasi aplikasi BRI Mobile Banking.

