

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perbandingan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi maupun selama pandemic covid-19, dapat diambil kesimpulan:

1. Kualitas Layana BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 secara keseluruhan telah memenuhi indikator layanan yang berkualitas baik, adapun diperoleh hasil dari jawaban responden pada kuesioner berdasarkan keseluruhan perhitungan mendapatkan nilai rata-rata 176 dengan tingkat persentasi 83,8% dari yang diharapkan 100%, sehingga dalam hal ini peneliti dapat menyimpulkan dari empat indikator di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 memiliki kualitas yang baik dengan tingkat persentase 83,8%.
2. Kualitas Layana BSI Mobile selama pandemi covid-19 secara keseluruhan telah memenuhi indikator layanan yang berkualitas baik, adapun diperoleh hasil dari jawaban responden pada kuesioner berdasarkan keseluruhan perhitungan mendapatkan nilai rata-rata 181 dengan tingkat persentasi 86,2% dari yang diharapkan 100%, sehingga dalam hal ini peneliti dapat menyimpulkan dari empat indikator di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan BSI Mobile selama pandemi covid-19 memiliki kualitas yang baik dengan tingkat persentase 86,2%.

3. Berdasarkan hasil observasi dan analisis yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19 pada indikator kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan tidak ada perbedaan di antara semua indikator tersebut, sehingga diperoleh secara keseluruhan melalui pengujian Independent Sample t test terlihat Mean / rata-rata tingkat kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 sebesar 67,29 dan kualitas layanan BSI Mobile selama pandemi covid-19 sebesar 69,24, dan diperoleh thitung $-1,202 > ttabel (2,021)$ dan nilai signifikansi (2-tailed) $0,233 > 0,05$ maka H_0 diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19, sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa layanan BSI Mobile sebelum pandemi maupun selama pandemi covid-19 secara keseluruhan keduanya memiliki kualitas layanan yang baik.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank BSI diketahui pada seluruh fasilitas layanan BSI Mobile saat ini sudah cukup baik, dari tingkat kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan nasabah pada BSI Mobile sudah cukup baik, namun harapan untuk kedepannya dapat lebih ditingkatkan lagi, terutama pada fasilitas terbaru yang belum maksimal dalam pengoperasiannya.

2. Bagi nasabah pengguna BSI Mobile , diharapkan untuk tetap berhati-hati dan selalu menjaga keamanan pada akun BSI Mobile yang dimiliki agar tidak terjadi sesuatu hal yang merugikan pada diri sendiri.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengidentifikasi indikator-indikator lainnya yang dapat membandingkan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 maupun selama pandemi covid-19 ataupun membandingkan dengan bank lainnya, ini bertujuan untuk melengkapi dan menyempurnakan penelitian sebelumnya serta memberikan pengetahuan yang lebih dalam pada pembaca kedepannya.