# BAB V
# PENUTUP

## A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian *Customer Satisfaction Index* (CSI) mahasiswa Banjarmasin terkait layanan aplikasi BYOND by BSI setelah transisi dari BSI Mobile, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh skor sebesar 80,65%, yang menempatkannya dalam kategori "puas". Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa di Banjarmasin merasa puas dengan layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi dari BSI Mobile. Hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menunjukkan skor rata-rata 4,3368 untuk ekspektasi, 3,9141 untuk pengalaman aktual, 3,9410 untuk konfirmasi, dan 4,0327 untuk kepuasan, yang mengindikasikan bahwa aplikasi BYOND by BSI berhasil memenuhi harapan nasabah.
2. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan respons positif terhadap berbagai aspek layanan aplikasi BYOND by BSI, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, ketersediaan fitur, tampilan aplikasi, dan responsivitas layanan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dalam kondisi tertentu, secara keseluruhan semua aspek mendapatkan penilaian yang baik dan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa setelah peralihan dari BSI Mobile.di Banjarmasin puas dengan layanan aplikasi BYOND by BSI setelah beralih dari BSI Mobile, sebagaimana dibuktikan dengan skor CSI sebesar 80,65%.

## B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, penulis menawarkan rekomendasi berikut:

1. Untuk Bank Syariah Indonesia (BSI):

   Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan dan mengoptimalkan aplikasi BYOND by BSI, khususnya dalam hal stabilitas sistem, kecepatan layanan, ketersediaan fitur, dan pengalaman pengguna. Lebih lanjut, BSI perlu terus meningkatkan layanan digitalnya untuk mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang sudah sangat baik dan memperkuat loyalitas pengguna terhadap aplikasi BYOND.

2. Untuk Pengguna Aplikasi BYOND by BSI:

   Pengguna diharapkan memaksimalkan penggunaan berbagai fitur yang tersedia di aplikasi BYOND untuk mendukung aktivitas perbankan digital sehari-hari mereka. Selain itu, mereka harus menjaga keamanan akun dengan tidak membagikan PIN, kata sandi, atau kode OTP mereka kepada orang lain dan selalu memperbarui aplikasi ke versi terbaru untuk pengalaman pengguna yang lebih baik.

3. Untuk Peneliti Masa Depan

   Penelitian lebih lanjut diharapkan dapat memperluas penelitian ini dengan menambahkan variabel atau indikator lain yang terkait dengan kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital, seperti kualitas layanan elektronik, loyalitas pelanggan, kepercayaan pengguna, keamanan sistem, dan pengalaman pengguna. Selanjutnya, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan pada kelompok responden yang lebih besar untuk memberikan pemahaman

yang lebih mendalam tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis terhadap pengembangan penelitian terkait kepuasan pelanggan dalam layanan perbankan digital syariah dan berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunanya.