

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh hasil yang dirangkum sebagai berikut :

1. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-trust* nasabah pengguna Ollin By Nagari Di Kota Padang
2. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* nasabah pengguna Ollin By Nagari Di Kota Padang
3. *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* nasabah pengguna Ollin By Nagari Di Kota Padang
4. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* dengan *e-trust* sebagai variabel mediasi pada nasabah pengguna Ollin By Nagari Di Kota Padang.
5. Berdasarkan prosedur analisis mediasi dalam SEM-PLS Dengan Metode signifikansi path coefficient menunjukkan bahwa baik pengaruh langsung dan tidak langsung semuanya setelah dinyatakan signifikan mempunyai koefisien arah yang sama dengan arah positif sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa bentuk mediasinya adalah *Complementary mediation* (mediasi komplementer) berbentuk *partial mediation* (mediasi parsial)

5.2 Saran

Beberapa hal yang dapat direkomendasikan yaitu :

1. Beberapa upaya penting yang harus dilakukan Bank Nagari Di Kota Padang untuk meningkatkan *e-service quality* adalah dengan cara:
 - a. Bank dapat segera menangani permasalahan transaksi pada aplikasi Ollin By Nagari
 - b. Bank Nagari meningkatkan layanan call center jika terjadi keadaan darurat dalam transaksi pada aplikasi Ollin By Nagari
2. Bank Nagari di Kota Padang disarankan untuk untuk meningkatkan *e-trust* dengan cara :
 1. Meningkatkan keamanan transaksi perbankan yang dilakukan menggunakan Ollin By Nagari
 2. Meningkatkan kemampuan ollin By Nagari untuk membantu transaksi perbankan nasabah terutama diluar jam operasional terutama untuk layanan e-wallet