

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai kepuasan nasabah *mobile banking* pada Bank BCA. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah *mobile banking* bank BCA. Artinya, dalam hal ini kualitas layanan yang diberikan seperti *Mobile banking* BCA memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat memberikan peran yang besar untuk memenuhi kepuasan nasabah. sehingga semakin meningkatnya kualitas layanan, semakin meningkat pula kepuasan nasabah pada bank BCA. Kepercayaan juga memberikan kontribusi kepada kepuasan nasabah *mobile banking* bank BCA. Artinya, dalam hal ini kepercayaan yang diberikan *mobile banking* BCA yaitu memiliki tampilan yang mudah dipahami memberikan peran yang besar untuk memenuhi kepuasan nasabah. sehingga semakin meningkatnya kepercayaan dari nasabah, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah *mobile banking* pada bank BCA yang juga bisa menjadikan nasabah tersebut menjadi puas terhadap bank BCA dan terus menggunakan layanan *mobile banking* BCA secara berkala. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah *mobile banking* pada Bank BCA.

#### **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di halaman sebelumnya, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Peneliti atau penulis memberikan saran kepada perusahaan agar dapat dijadikan masukan suatu hari nanti. PT Bank Central Asia (BCA) diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan meminimalisir gangguan saat menggunakan aplikasi *mobile banking* BCA. Serta PT Bank Central Asia (BCA) diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan yaitu dengan memberikan konfirmasi atas keberhasilan/kegagalan saat bertransaksi.

2. Adapula saran untuk penelitian yang akan datang diharapkan menambahkan beberapa variabel bebas baru diluar variabel yang telah diambil peneliti. Tujuannya adalah agar lebih bervariasi serta dapat mengetahui pengaruh-pengaruh terhadap variabel terikat kepuasan nasabah yang akan diteliti, khususnya pada bidang perbankan.