

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berikut simpulan dari hasil perolehan serta pengolahan data :

Pada kualitas layanan berpengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank BCA. Dapat disimpulkan jika kualitas layanan (X_1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Diperoleh dari hasil penelitian tersebut terbukti jika semakin baik kualitas layanan maka semakin layanannya yang berkualitas maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank BCA, dan begitu juga sebaliknya jika semakin buruk kualitas layanan sehingga berkurangnya tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank BCA.

Pada variabel kepercayaan dapat disimpulkan jika kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*.

Pada kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* dapat diketahui terdapat adanya pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank BCA.

B. Saran

Dilihat dari pembahasan serta pengolahan serta simpulan yang dijabarkan diatas, sehingga saran dari hasil penelitian ini adalah :

Saran untuk penelitian selanjutnya, variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini hanya dua variabel bebas saja. Maka masih memerlukan pengembangan variabel lainnya serta untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel lebih banyak lagi dari penelitian sebelumnya serta informasi yang didapat lebih mewakili atas apa yang terjadi dilapangan.

Saran untuk Bank BCA, secara umum hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan jika kualitas layanan *mobile banking* Bank BCA sangat baik dan dapat dipertahankan. Namun, masih ada indikator yang kurang baik pada kualitas

layanan seperti halnya pada aspek responsif dan penyelesaian, respon yang diberikan *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabah dinilai belum maksimal oleh para nasabahnya, karena layanan *customer service* tersebut terlalu sibuk dalam memberikan layanan kepada para nasabah. Maka dari itu, Bank BCA dapat menyempurnakan dari aspek responsif serta penyelesaian yang dinilai masih sangat kurang dalam menyelesaikan masalah dalam penggunaan layanan *mobile banking* Bank BCA. Sehingga Bank BCA dapat menambah *customer service* yang dapat menyelesaikan masalah para nasabahnya dengan cepat serta maksimal.