

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1 Simpulan**

Sesuai dengan hasil perhitungan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan bahwa nasabah ada dalam klasifikasi puas, hal ini dibuktikan dengan hasil CSI yang menunjukkan nilai 82,92%.

Berdasarkan *Importance-Performance Analisis* (IPA) dengan menggunakan Diagram Kartesius, terdapat delapan atribut yang terdapat dalam Kuadran A dan menjadi prioritas utama. Pada Kuadran B atau pertahankan prestasi terdapat empat atribut dengan indikator kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari tanpa harus datang ke kantor cabang terdekat (cepat, mudah, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun), indikator layanan *m-banking* memiliki fitur yang memenuhi kebutuhan transaksi, indikator layanan *m-banking* tersedia dengan baik (tidak pernah/jarang error dalam kurun waktu 3 bulan), dan indikator fitur *LiveChat*, *Customer Service Online*, dan *Call Center* yang tersedia pada layanan *m-banking* secara bertanggungjawab dan transparan memberikan informasi mengenai kompensasi akan dana yang sudah terpotong atau hilang saat ada kesalahan pada sistem. Selanjutnya pada Kuadran C atau prioritas rendah terdapat satu atribut dengan indikator layanan *m-banking* memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan tepat. Dan tidak ada atribut yang berada dalam Kuadran D atau berlebihan.

#### **IV.2 Saran**

Tanpa mengurangi rasa hormat penulis kepada bank BCA, berikut adalah saran yang sekiranya bermanfaat bagi BCA sebagai penyedia layanan *m-banking*. Secara keseluruhan, kualitas layanan *m-banking* yang ada telah berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya dengan sangat baik. Dengan ini penulis menyarankan BCA untuk terus menjaga dan mengembangkan kualitas layanan *m-banking*, agar penilaian akan kinerja dan tingkat kepuasan tidak hanya stabil dan terjaga, tetapi juga mengalami kenaikan seiring dengan berjalannya waktu.