

BAB IV PENUTUP

IV.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan data penelitian yang telah diperoleh dalam mengetahui kualitas layanan BNI *Mobile banking* terhadap kepuasan Nasabah BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu, maka dapat disimpulkan bahwa BNI *Mobile banking* menghadirkan beragam manfaat serta respon positif dari para nasabah sehingga berhasil menciptakan kepuasan nasabah BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu. Nasabah pengguna *mobile banking* telah ada pada tahap puas akan layanan BNI *Mobile banking*. Hasil tersebut dibuktikan pada penilaian survei likert yang tinggi dari persentase penilaian responden berdasarkan kelima dimensi *ServQual* yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dinilai telah mampu untuk memberikan kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan harapan, karena dengan adanya BNI *Mobile banking* nasabah pengguna mendapatkan kemudahan untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan *smartphone* selain itu BNI *Mobile banking* menyediakan layanan transaksi yang aman, praktis, dan cepat sehingga membuat nasabah pengguna semakin nyaman dalam bertransaksi.

IV.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran penulis untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat lebih melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang lebih lengkap sehingga diperoleh jawaban yang valid.
2. Bagi Bank BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Sehingga, nasabah dapat semakin terbantu dalam bertransaksi dan juga tuntutan akan kualitas layanan yang terbaik mengharuskan perbankan untuk terus berinovasi agar dapat memenangkan persaingan antar perusahaan jasa perbankan.