

BAB IV PENUTUP

IV.1 Simpulan

Hasil pada penulisan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peran *E-Banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Data yang diperoleh berasal dari responden nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. yang berada di daerah Jakarta Selatan. Penulisan yang dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif ini menunjukkan hasil positif dari penggunaan *E-Banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil tersebut dibuktikan pada penilaian survey *likert* yang tinggi dari persentase penilaian responden, meliputi fitur-fitur yang lengkap dan canggih, nyaman dan mudah digunakan, efisiensi biaya dan waktu serta tingkat keamanannya yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peran *E-Banking* menghadirkan beragam manfaat serta respon positif yang berhasil menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah.

IV.2 Saran

Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap layanan *E-Banking*, PT. Bank Central Asia Tbk. perlu mempertahankan bahkan lebih optimal kembali dalam menanggapi respon positif nasabah yang meliputi kemudahan, kenyamanan serta keamanan penggunaan sistem *E-Banking*. PT. Bank Central Asia Tbk. diharapkan mampu menjaga komitmen terhadap penetapan kebijakan dalam pemberian layanan serta informasi terkait kerahasiaan data nasabah. Kemudian bagi nasabah perlu untuk mengetahui dan memahami wawasan mengenai penggunaan layanan *E-Banking* dan mengetahui prosedur penggunaannya dengan bijak.