

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa layanan Mobile Banking BCA memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sebagian besar nasabah merasa aman (74,5%) dan puas dengan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi *Mobile Banking* BCA (76,5%), serta menggunakan layanan ini secara rutin (78,5%). Kepuasan ini mencerminkan bahwa *Mobile Banking* BCA berhasil memenuhi ekspektasi nasabah melalui berbagai aspek layanannya.

1. Layanan *mobile banking* BCA secara efektif meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan akses dan penggunaan aplikasi. Kemudahan penggunaan yang tinggi, dengan antarmuka yang intuitif dan fitur yang lengkap, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dengan mudah, mulai dari transfer dana hingga pembayaran tagihan dan pembelian pulsa. Kepuasan ini tercermin dalam tingginya persentase nasabah yang merasa puas dengan keseluruhan layanan *mobile banking* BCA (76,5%) dan yang sering menggunakan layanan ini untuk bertransaksi (78,5%).
2. Peran *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah terlihat dari bagaimana fitur-fitur yang disediakan memenuhi kebutuhan sehari-hari nasabah secara efektif. Fitur yang bermanfaat, seperti manajemen investasi dan QRIS untuk pembayaran, serta dukungan pelanggan yang responsif dan informatif, berkontribusi besar terhadap pengalaman pengguna yang positif. Kepuasan nasabah terhadap fitur dan dukungan pelanggan menunjukkan bahwa layanan ini berperan sebagai alat yang andal dan praktis dalam aktivitas perbankan mereka.
3. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap penggunaan *Mobile Banking* BCA adalah kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan yang tinggi, fitur yang lengkap, dukungan pelanggan yang ahli, serta keandalan dan kompatibilitas aplikasi. Hasil survei menunjukkan bahwa nasabah merasa aman saat menggunakan layanan ini, merasa mudah menemukan informasi yang diperlukan, dan puas dengan layanan pelanggan.

4. Kualitas layanan mobile banking BCA dinilai tinggi berdasarkan hasil survei. Aplikasi Mobile Banking BCA menawarkan fitur-fitur yang relevan dan fungsional, didukung oleh langkah-langkah keamanan yang efektif dan pelayanan pelanggan yang responsif. Keandalan aplikasi dalam hal stabilitas dan performa juga berkontribusi pada kualitas layanan yang baik. Keseluruhan kualitas layanan yang disediakan oleh Bank BCA memenuhi kebutuhan nasabah dan menciptakan kepuasan yang tinggi di kalangan pengguna layanan ini.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa Mobile Banking BCA secara efektif meningkatkan kepuasan nasabah melalui berbagai aspek layanan, termasuk kemudahan penggunaan, fitur yang bermanfaat, keamanan, dan dukungan pelanggan. Kualitas layanan mobile banking yang tinggi ini menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah dan berperan penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank BCA.

V.2 Saran

Sesuai dengan pembahasan serta kesimpulan yang dibuat, maka penulis memberikan masukan serta saran untuk kemajuan Bank Central Asia (BCA) dan bagi penulis atau pengamat selanjutnya sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model teoritis yang lebih komprehensif untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap mobile banking, serta melakukan perbandingan dengan layanan mobile banking dari bank lain untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

2. Aspek Praktis

Bank BCA disarankan untuk terus mengembangkan fitur-fitur inovatif dalam aplikasi Mobile Banking dan memperkuat langkah-langkah keamanan untuk melindungi data nasabah. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi tim layanan pelanggan dan pelaksanaan survey kepuasan nasabah secara berkala dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan merespons kebutuhan nasabah dengan lebih baik.