

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan penjelasan yang penulis lakukan tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking BCA Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta. Dari data yang didapatkan penulis yang telah mensurvei lebih dari 30 responden diperoleh angka 67% Nasabah yang juga mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta sangat puas dengan aplikasi mobile banking BCA yang mana angka tersebut sangat tinggi untuk sebuah aplikasi mobile banking bank di Indonesia . Lalu dapat disimpulkan pula dari data diatas nasabah mengatakan bahwa fitur fitur yang terdapat di aplikasi mobile banking BCA tergolong sangat lengkap untuk menunjang aktivitas mahasiswa sehari – hari dalam bertransaksi, hal inilah yang menjadi alasan responden menggunakan aplikasi mobile banking BCA lalu hampir seluruh responden tergolong loyal dengan bukti bahwa 44,1% responden sangat setuju untuk tidak pindah ke mobile banking bank lain sementara sisanya sebanyak 55,9% setuju bahwa mereka nyaman dan tidak akan pindah ke aplikasi bank lain. Faktor jarang nya aplikasi mobile banking BCA mengalami gangguan tampaknya menjadi salah satu keunggulan aplikasi tersebut dibanding Bank lain hal inilah yang harus terus dijaga oleh Bank BCA dengan rutin melakukan cek pada aplikasi tersebut agar kepercayaan nasabah terus terjaga dan menambah tingkat kepuasan nasabah yang berujung pada meningkatnya keuntungan yang diperoleh oleh Bank BCA.

#### **V.2. Saran**

Berdasarkan hasil riset dan kesimpulan yang penulis buat, maka penulis dapat memberikan saran terkait Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking BCA Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta yaitu sebagai berikut:

## 1. Bagi Bank Central Asia

Bank Central Asia sebagai bank terbesar di Indonesia sepatutnya tetap mempertahankan kualitas nya terlebih aplikasi mobile bankingnya agar semakin dipercaya masyarakat namun untuk saran yang dapat penulis berikan adalah User Interface yang dimiliki aplikasi tersebut agar dapat dibuat lebih menarik dan tidak monoton selebihnya sudah ssangat baik dan semoga tetap dapat diperhatikan maintenance aplikasi mobile banking tersebut agar kepuasan nasabah dapat terjaga.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dikarenakan keterbatasan penulis, penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan riset dengan metode penelitian yang lain dan pengambilan sampel yang lebih luas dengan lingkup beberapa kampus sehingga dapat mencakup semua populasi yang dibutuhkan dalam riset ini . Sehingga menyempurnakan hasil riset ini dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca serta semua kalangan tidak hanya dikalangan mahasiswa.