

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan pada kepuasan nasabah bank BCA dimasa covid, maka kesimpulan yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan probabilitas signifikansi $0,000 > 0,05$ dan mempunyai pengaruh 0,209 (20,9 %) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
- b. Pengaruh *mobile banking* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif yang signifikan dengan probabilitas signifikansi $0,003 > 0,05$ dan mempunyai pengaruh 0,089 (08,9 %) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
- c. Pengaruh *internet banking* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif yang signifikan dengan probabilitas signifikansi $0,000 > 0,05$ dan mempunyai pengaruh 0,194 (19,4 %) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data diatas, maka penulis bermaksud untuk memberikan saran mengenai kepuasan nasabah pada bank BCA dapat lebih meningkat maka perusahaan perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan kemudahan, pemenuhan, keamanan pada aplikasi *mobile banking* untuk kepuasan nasabah bank BCA saat melakukan transaksi.
2. Untuk meningkatkan kemampuan, ketersediaan fitur, ketahanan dan design pada aplikasi *internet banking* agar kepuasan nasabah bank BCA meningkat dalam melakukan transaksi.
3. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah bank BCA dimasa covid dengan kesesuaian harapan, minat menggunakan aplikasi juga merekomendasi aplikasi pada pihak lain untuk menggunakan aplikasi *digital banking* dimasa depan. maupun fitur pada aplikasi agar dapat bersaing dengan perbankan lainnya.