

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi mobile banking BCA di KOTA BEKASI berdasarkan kualitas layanan dan security, maka kesimpulannya dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan (X1) dan Security (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal ini dibuktikan dengan uji F dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima. Dengan besar pengaruh 0,515 atau 51,5 % .
2. Variabel Kualitas Layanan (X1) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai *Thitung* sebesar $2,944 > 1,984$ yang artinya H_2 diterima.
3. Variabel Security (Keamanan) (X2) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai *Thitung* sebesar $4,246 > 1,984$ yang artinya H_3 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang penulis dapat diberikan sebagai berikut :

1. Sebaiknya Untuk Bank BCA menciptakan kualitas layanan yang mudah untuk digunakan dan up date pada mobile banking agar pelanggan nyaman untuk menggunakan kembali layanan *mobile banking* BCA untuk bertransaksi kemana saja.
2. Menunjukkan bahwa Bank BCA hendaknya harus meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* BCA agar pengguna merasa nyaman untuk bertransaksi keuangan, jika hal tersebut semakin ditingkatkan maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini tau mengembangkan menggunakan variabel dan objek yang berbeda.