

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah bank Sumsel Babel Kantor Kas Makarti Jaya dan faktor kualitas layanan apa saja yang ada di *Mobile Banking* bank Sumsel Babel yang memengaruhi tingkat kepuasan yang telah diteliti. Maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan aplikasi *mobile banking* Bank Sumsel Babel terbilang cukup rendah.
2. Kualitas layanan aplikasi *mobile banking* Bank Sumsel Babel terbilang cukup rendah yaitu sebesar 24.4% dan 75.5% lainnya masih dipengaruhi oleh faktor lainnya.
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel adalah sebesar 0.000 atau kurang dari 0.05, maka terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Makarti Jaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran dan masukan yang berkaitan dengan hasil penelitian, hal ini dapat dijadikan

sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak yang terkait. Adapun saran dan masukan sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat memperluas subjek penelitian dan penambahan variabel penelitian agar dapat diperoleh hasil yang lebih baik lagi.
2. Untuk perusahaan penyedia layanan, disarankan untuk Bank Sumsel Babel Kantor Kas Makarti Jaya agar terus memperbaiki kualitas *mobile banking* dan lebih mengedepankan kepuasan konsumen.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian, adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Penelitian ini hanya menggunakan sampel yang cukup terbatas yaitu sebanyak 100 responden yang mewakili seluruh nasabah bank Sumsel Babel Kantor Kas Makarti Jaya.
- 2) Penelitian ini hanya meneliti pengguna *mobile banking* bank Sumsel Babel Kantor Kas Makarti Jaya.
- 3) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya kualitas layanan saja.

Untuk itu guna menyempurnakan hasil penelitian, bagi peneliti yang akan datang ada baiknya lebih lengkap lagi baik dari segi objek penelitian maupun variabel-variabel lainnya.