

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  pada Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.
2. Variabel Kualitas Produk *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  pada Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.
3. Variabel Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jika dilihat dari nilai  $R^2$  yaitu sebesar 73,1%, hal ini menggambarkan juga bahwa kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang, dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan (X1) dan Produk *Mobile Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) sedangkan sisanya 26,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa pada dasarnya banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang, hanya saja dalam kesempatan penelitian ini, penulis hanya melihat 2 (dua) variabel saja, Kualitas layanan dan Kualitas Produk.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya dan perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang. Adapun saran dari penulis sebagai berikut:

1. Dalam kaitannya dengan ketanggapan BRI KCP Iskandar perlu meningkatkan kepedulian yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ketanggapan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah masih kurang baik, dan ini harus dipertingkatkan lagi dengan cara karyawan harus lebih peka terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah, serta mengembangkan kemampuan komunikasi dengan senantiasa menanyakan kebutuhan, menawarkan bantuan agar nasabah merasa nyaman dan puas menggunakan jasa Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar, karena semakin baik kualitas layanan di mata nasabah maka akan semakin baik citra perusahaan di lingkungan masyarakat.
2. Dalam kaitannya dengan jaminan yang diberikan oleh PT BRI KCP Iskandar sudah cukup baik, perlu ditingkatkan dan dipertahankan keramahan karyawan dan staf dalam memberikan pelayanan seperti menggunakan bahasa yang sopan dan santun dengan nada lembut, karena sikap karyawan yang ramah akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman dalam menerima layanan yang diberikan.
3. Dalam kaitannya dengan keandalan yang diberikan oleh PT BRI KCP Iskandar sudah cukup baik, perusahaan harus mampu mempertahankan jika perlu ditingkatkan lagi. Misalnya, satpam dan customer service harus selalu siap diruangan dan lebih dari satu orang agar apabila ada nasabah yang datang langsung dapat segera dilayani.
4. Dalam kaitannya dengan kualitas yang diberikan oleh PT BRI KCP Iskandar dalam produk *Mobile Banking* belum cukup baik, perlu ditingkatkan lagi yaitu dengan cara mempermudah registrasi pembuatan akun brimo atau menghapus upload video agar nasabah tidak terhambat dalam melakukan register dan tidak merasa kesulitan. Maka apabila registrasi pembuatan akun brimo tersebut dipermudah akan sangat berpengaruh dalam kepuasan nasabah.
5. Untuk penelitian selanjutnya yang mengambil tema yang sama disarankan untuk menambah variabel independen lainnya terkait

dengan kualitas layanan dan produk *mobile banking* selain dari dimensi diatas yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan nasabah.