

BAB V PENUTUP

A. SIMPULAN

Sebagaimana paparan pada bab sebelumnya mengenai hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yangdidapat adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel kemudahan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih dari taraf signifikansi dengan r_{hitung} yang lebih dari R_{tabel} , sehingga kesimpulannya jika tingkat kemudahan bertambah maka akan meningkat juga kepuasan nasabah. Artinya dengan meningkatnya segala kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi BSI mobile maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat.
2. Ada pengaruh positif variabel kualitas pelayanan dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih dari taraf signifikansi dengan r_{hitung} yang lebih dari R_{tabel} , sehingga kesimpulannya jika tingkat kualitas pelayanan bertambah maka kepuasan nasabahkan meningkat. Artinya dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile akan meningkatkan pula tingkat kepuasan nasabah.
3. Ada pengaruh positif variabel fitur-fitur terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih dari taraf signifikansi dengan r_{hitung} yang lebih dari R_{tabel} , sehingga kesimpulannya jika setiap bertambahnya fitur-fitur yang ada maka akan bertambah pula tingkat kepuasan nasabah. Artinya adalah dengan bertambahnya keberagaman fitur yang disediakan oleh aplikasi BSI Mobile akan meningkatkan kepuasan dari nasabah.

B. SARAN

Berikut adalah saran-saran yang penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya,dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Saran-saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, oleh karenanya kinerja aplikasi BSI Mobile perlu selalu dijaga dan ditingkatkan dan memberikan kesempatan untuk nasabah mengkritik agar terjadi adanya evaluasi dari pihak BSI..

- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, oleh karenanya kinerja aplikasi BSI Mobile perlu selalu dijaga dan ditingkatkan dan memberikan kesempatan untuk nasabah mengkritik agar terjadi adanya evaluasi dari pihak BSI..
- c. Fitur-fitur yang ada berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, oleh karenanya fitur-fitur aplikasi BSI Mobile perlu selalu ditingkatkan dan memberikan kesempatan untuk nasabah mengkritik agar terjadi adanya evaluasi dari pihak BSI..
- d. Bagi peneliti lain diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah indikator pernyataan dan variabel lain yang berpengaruh serta memperluas sampel yang diambil tidak hanya terbatas pada satu lembaga saja seperti pada penelitian ini.

