

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan ini, menyimpulkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara:

1. Variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara, berdasarkan hal tersebut hipotesis pertama yang dirumuskan penulis dapat diterima.
2. Variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara, berdasarkan hal tersebut hipotesis kedua yang dirumuskan penulis dapat diterima.
3. Variabel persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara, berdasarkan hal tersebut hipotesis ketiga yang dirumuskan penulis dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikan beberapa saran untuk beberapa pihak, yaitu adalah sebagai berikut:

1. Dalam variabel persepsi kemudahan penggunaan (X1), item pernyataan paling rendah yaitu terkait nasabah yang masih merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai saldo rekening, terkait permasalahan ini peneliti menyarankan agar Bank BSI memperhatikan kembali aspek kemudahan penggunaan, dengan memastikan bahwa proses untuk

memperoleh informasi saldo rekening sesederhana mungkin, dengan mengurangi langkah langkah yang diperlukan. Seperti tidak perlu melakukan input password dan pin berulang kali saat ingin melakukan pengecekan saldo.

2. Dalam variabel persepsi kemudahan penggunaan (X1), item pernyataan selanjutnya yang harus diperhatikan Bank BSI terkait fitur aplikasi yang tidak mudah diakses, dalam hal ini peneliti menyarankan agar Perusahaan melakukan optimasi terkait performa aplikasi dan peningkatan stabilitas server seperti kurang *lag* atau *loading* yang dengan mempercepat respon aplikasi kemudian perbaiki *bug* yang dimana *bug* ini sering dikeluhkan nasabah yang menyebabkan fitur sulit diakses atau error saat akan melakukan transaksi.
3. Dalam variabel kepercayaan nasabah (X2), item pernyataan paling rendah yaitu terkait BSI memiliki reputasi yang baik dalam hal keamanan layanan mobile banking, Bank BSI diharapkan dapat memberikan keamanan saat bertransaksi dan meminimalkan resiko dalam penggunaan aplikasi mobile banking BSI agar kepercayaan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking BSI semakin kuat.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah sebaiknya menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan maupun persepsi resiko yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga peneliti selanjutnya dapat lebih sempurna.