BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dari pembahasan keseluruhan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan *mobile banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Utama, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas layanan Bank Jambi Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan serupa. Peningkatan kualitas layanan *mobile banking* direkomendasikan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Jambi Mobile.
2. Kepuasan adalah kunci loyalitas nasabah Bank Jambi Mobile. Penelitian membuktikan, semakin puas nasabah terhadap pengalaman, harapan, dan kebutuhan mereka, semakin besar loyalitas mereka pada layanan tersebut. Bank Jambi Mobile perlu terus meningkatkan kepuasan nasabah agar mereka tetap setia dan merekomendasikan layanan Bank Jambi Mobile.
3. Kualitas layanan Bank Jambi Mobile terbukti langsung memengaruhi loyalitas nasabah. Layanan yang baik meningkatkan kesetiaan nasabah, sebaliknya layanan buruk dapat menurunkan loyalitas. Bank Jambi Mobile perlu terus meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* agar nasabah tetap setia.
4. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang menjadi kunci keberhasilan bagi Bank Jambi Mobile dalam meningkatkan daya saing di industri perbankan. Kualitas layanan yang baik menciptakan kepuasan, dan kepuasan ini mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan Bank Jambi Mobile. Jadi, fokus tingkatkan kualitas layanan agar nasabah puas dan setia.

6.2 SARAN

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan

pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan terhadap nasabah, meskipun nasabah sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan walaupun dalam penelitian ini kualitas layanan sudah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
2. Memberikan atau mengadakan reward kepada nasabah agar nasabah semakin termotivasi untuk tetap menjadi nasabah yang loyal dan tidak beralih ke perbankan lain.
3. Penelitian selanjutnya juga sebaliknya menambahkan variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Seperti: kualitas produk, kepercayaan nasabah, dan kecermatan nasabah.
4. Mencermati terlebih dahulu subjek dan objek yang akan dilakukan penelitian, terutama populasi ataupun sampel pada objek penelitian agar mampu memastikan bahwa data populasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti.