

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan kualitas produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI di Kota Bogor, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Aspek-aspek seperti sikap sopan, penampilan yang rapi, serta perhatian dan kesabaran dalam melayani menjadi indikator yang memengaruhi persepsi positif nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

2. Kualitas produk *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini menegaskan bahwa fitur dan performa teknis aplikasi *mobile banking* menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Kemudahan dalam pengaturan pribadi, keandalan sistem, serta kesesuaian antara fitur aplikasi dengan informasi yang disampaikan oleh bank

merupakan bagian dari kualitas produk yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Temuan ini memperkuat bahwa pelayanan dan produk tidak dapat dipisahkan dalam membangun pengalaman nasabah yang utuh. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan layanan perbankan yang efektif, efisien, dan memuaskan. Dengan demikian, peningkatan kualitas secara menyeluruh baik dari sisi interaksi manusia (human touch) maupun teknologi digital akan berdampak positif terhadap loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan BNI.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait:

1. Kualitas Pelayanan

Pelatihan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, problem solving, dan penguasaan produk layanan digital, agar pelayanan tidak hanya ramah, tetapi juga solutif dan informatif..

2. Kualitas Produk

Fokuskan perbaikan pada stabilitas sistem, kecepatan respon, tampilan, dan fitur untuk meningkatkan kenyamanan dan loyalitas pengguna. Peningkatan pengamanan data dan penyederhanaan transaksi juga penting..

3. Kepuasan Nasabah

Bank perlu mengintegrasikan layanan fisik dan digital secara lebih sinergis, memanfaatkan feedback nasabah dan evaluasi rutin untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal dan adaptif..

4. Penelitian lanjutan disarankan untuk mempertimbangkan objek penelitian Bank selain Bank BNI.