

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel mobile banking dan asisten virtual banking terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis dengan menggunakan regresi linear berganda yang telah dilakukan maka, kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. *Mobile banking* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari.
2. *Asisten virtual banking* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari.
3. *Mobile banking* dan *Asisten virtual banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat disampaikan oleh penulis :

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia

Untuk meningkatkan penggunaan *mobile banking* dan *asisten virtual banking*, bank Rakyat Indonesia dapat mendorong adopsi lebih luas di masyarakat dengan memperkuat fitur keamanan, kemudahan serta kecepatan layanan, Bank juga perlu secara aktif melakukan edukasi digital kepada nasabah serta mengatasi kendala seperti konektivitas internet dan gangguan system sehingga layanan dapat diandalkan.

2. Bagi Nasabah atau Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian ini, nasabah yang memanfaatkan layanan *mobile banking* dan *asisten virtual banking* disarankan tidak hanya mengutamakan kenyamanan tetapi juga memperhatikan keamanan transaksi seperti menjaga kerahasiaan password dan data pribadi untuk mencegah dari potensi kejahatan siber yang berkaitan dengan layanan digital perbankan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel yang relevan, seperti kualitas layanan, kepercayaan nasabah dan sebagainya untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif, penelitian dapat diperluas dengan objek atau populasi yang lebih beragam sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik