

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan E-Banking yang diberikan oleh Bank BNI sudah memberikan Kepuasan Nasabah. Pelayanan E-Banking BNI yang menawarkan fitur-fitur seperti internet banking, sms banking, mobile banking, dan ATM dengan adanya fitur ini membuat konsumen dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Layanan ini sudah memberikan pengalaman yang baik kepada konsumen, sehingga konsumen dapat merasa puas..
2. Dari penggunaan E-Banking tentunya terdapat kendala yaitu terkendalanya jaringan yang mengakibatkan tidak dapat mengakses layanannya, lupa pin atau password E-Banking, *phissing* (hacker) yang mencuri data pribadi dari nasabah, Nomor telfon yang terhubung di E-Banking hilang, *key-logger* atau sering disebut juga penyadap informasi dalam komputer, dan SIM Card tidak terbaca.
3. Upaya untuk mengukur tingkat Kepuasan Nasabah pada pelayanan E-Banking biasanya di ukur dengan sistem keluhan dan saran dengan membuka kotak saran seperti telepon bebas pulsa, *customer hot line*, dan sarana keluhan lainnya. Selanjutnya juga dapat diukur dengan survei kepuasan pelanggan media yang digunakan melakukan wawancara dan membagikan kuisioner pada Nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disampaikan saran adalah sebagai berikut :

1) Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan informasi tambahan bagi perusahaan untuk dipertimbangkan dalam merumuskan kebijakan, terutama dalam penerapan pelayanan E-banking terhadap kepuasan pada Nasabah Bank BNI. Adapun bentuk pelayanan yang perlu diperbaiki seperti jaringan, disebabkan jaringan yang sering terganggu dan membuat E-banking tersebut menjadi eror saat diakses.

2) Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, bisa menambahkan jumlah responden dan indikator untuk masing-masing dimensi agar lebih mencakup nasabah yang lebih banyak dan pertanyaan yang lebih terperinci. Penelitian ini hendaknya dapat digunakan sebagai informasi latar belakang dan bahan referensi pustala untuk studi-studi selanjutnya di Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.